Osakidetza



ANTOLAKUNTZAKO GOI-MAILAKO TEKNIKARIA

GALDERAK

1. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, erakundeek euren lana nola koordinatzen duten azaltzen dute. Arlo honetan, zein kontrol-mekanismoren bidez lortzen da koordinazioa komunikazio informal sinple batekin? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzeneko gainbegiratzearen bidez.
b) Normalizazioaren bidez.
c) Elkarren arteko egokitzapenaren bidez.
d) Baieztapen guztiak okerrak dira.

2. Erakundeen egituraketa. Kontrol-analistek erakundearen zein zatitan normalizatzen dituzte lan-prozesuak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Laguntza-staffean.
b) Tekno-egituran.
c) Eragiketa-gunean.
d) Erdiko lerroan.

3. Erakundeen egituraketa. Erakunde batean ezaugarri hauek ematen dira: koordinazio-mekanismo nagusia trebetasunen normalizazioa da; erakundearen funtsezko arloa eragiketa-gunea da; eta deszentralizazioa bertikala nahiz horizontala da. Zer egitura-konfigurazio mota dagokio erakundeari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Burokrazia profesionala.
b) Egitura sinplea.
c) Burokrazia makinala.
d) Banaketa-egitura.

4. Erakundeen egituraketa. Erakundearen diseinu-parametro gisa, lanaren espezializazioari dagokionez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Lanpostuaren espezializazio horizontalak lana egitea eta lan hori administratzea bereizten ditu.
b) Dimentsio horizontalean egiten den lanpostuaren espezializazioa erakunde ororen zati intrintsekoa da.
c) Erakundean, zuzendaritzako lanpostuak izaten dira espezializazio gutxienekoak.
d) Lanpostu konplexuak, espezializazio horizontalekoak dienak baina ez bertikalekoak, postu profesionaltzat jotzen dira.

5. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, erakundeek euren lana nola koordinatzen duten azaltzen dute. Arlo honetan, zein kontrol-mekanismoren bidez lortzen da koordinazioa, pertsona batek besteen lanaren ardura hartzean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Elkarren arteko egokitzapenaren bidez.
b) Normalizazioaren bidez.
c) Zuzeneko gainbegiratzearen bidez.
d) Erantzun guztiak okerrak dira.

6. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, erakundearen zein atal arduratzen da erakundeak bere eginkizuna benetan betetzeaz, eta erakundearen gaineko kontrola edo botereren bat duten pertsonen interesak betearazteaz? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eragiketa-gunea.
b) Gailur estrategikoa.
c) Erdiko lerroa.
d) Tekno-egitura.

7. Erakundeen egituraketa. Erakunde batean ezaugarri hauek ematen dira: koordinazio-mekanismo nagusia lan-prozesuen normalizazioa da; erakundearen funtsezko arloa tekno-egitura da; eta diseinuaren parametro nagusiak zentralizazio bertikala eta deszentralizazio horizontal mugatua dira. Zer egitura-konfigurazio mota dagokio erakundeari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Burokrazia makinala.
b) Egitura sinplea.
c) Burokrazia profesionala.
d) Banaketa-egitura.

8. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, erakundearen zein atalek barne hartzen ditu produkzioarekin eta zerbitzuekin zuzenean lotutako oinarrizko lana egiten duten kideak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erdiko lerroak.
b) Tekno-egiturak.
c) Eragiketa-guneak.
d) Laguntza-*staffak*.

9. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, taldekatzea funtsezko bitartekoa da erakundeko lana koordinatzeko. Zer taldekatze mota da unitateak, fabrikatzen dituzten produktuen edo egiten dituzten zerbitzuen arabera egiten dituena? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroka taldekatzea.
b) Outputaren araberako taldekatzea.
c) Emaitzen araberako taldekatzea.
d) Lan-prozesuka eta funtzioka taldekatzea.

10. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen koordinazio-mekanismoen *continuumean*, zein da orden zuzena lana konplexuago bihurtzen den heinean (elkarren arteko egokitzapenera itzuli aurretik)? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Trebetasunak normalizatzea → Zuzeneko gainbegiratzea → Prozesuak normalizatzea → Emaitzak normalizatzea.
b) Emaitzak normalizatzea → Prozesuak normalizatzea → Trebetasunak normalizatzea → Elkarren arteko egokitzea.
c) Zuzeneko gainbegiratzea → Elkarren arteko egokitzea → Emaitzak normalizatzea → Prozesuak normalizatzea.
d) Elkarren arteko egokitzea → Zuzeneko gainbegiratzea → Lan-prozesuak normalizatzea → Emaitzak normalizatzea → Trebetasunak normalizatzea.

11. Erakundeen egituraketa. Unitate hauetako zein da laguntza-staffaren adibide argia? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Tailerreko burutza.
b) Produkzioaren programazioa.
c) Fabrika-kantina.
d) Metodoen eta denboren ingeniaritza.

12. Erakundeen egituraketa. Mintzbergen arabera, zein EZ da eragiketa-gunearen funtzioa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inputak ziurtatzea.
b) Erakundearen estrategia zehaztea.
c) Inputak output bihurtzea berehala.
d) Outputak banatzea eta zuzeneko laguntza ematea.

13. Erakundeen egituraketa. Mintzberg-en arabera, organigramak zer informazio ikusteko aukera ematen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Dauden posizioak, nola taldekatzen diren unitateetan eta autoritate formalaren fluxua.
b) Kultura eta baloreak; mapa informala; lan-giroa eta erantzukizun bakoitzaren produktibitatea.

c) Sare informalak eta zurrumurruak.
d) Lanpostu bakoitzaren produktibitatea eta unitateko kostuak.

14. Erakundeen egituraketa. Mintzberg-en koordinazio-mekanismoen *continuumean*, lana oso konplexua denean eta prozesuak, emaitzak eta trebetasunak normalizatzea bideragarria ez denean, zer mekanismo agertzen da berriro? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzeneko gainbegiratzea.
b) Lan-prozesuak normalizatzea.
c) Emaitzak normalizatzea.
d) Elkarren arteko egokitzapena.

15. Erakundeen egituraketa. Fluxuen sistema arautuan (plangintza eta kontrola), zer deskribatzen du hierarkian gora egiten duen goranzko fluxuak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Langileei emandako ekintza-aginduak eta -programak, funtzioak eta erantzukizunak, eskalaren arabera.
b) Zurrumurruak eta sare informalak.
c) *Feedback*-ari buruzko informazioa (errendimendua, salbuespenak), pixkanaka gehitua.
d) Dagoeneko baimenduta dauden erabaki estrategikoak.

16. Erakundeen egituraketa. Zereginen arteko zer akoplamendu motak dakar elkarrekiko interdependentzia, non unitate baten irteerak beste unitate baten sarrerak diren eta alderantziz (adibidez, eragiketak eta mantentze-lanak aerolinea batean)? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Mankomunatua.
b) Sekuentziala.
c) Elkarrekikoa.
d) Aleatorioa.

17. Zuzendaritza estrategikoa. AMIA analisi batean, «zuzendaritza estrategiko baten gabezi argia»… Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Barneko indargune potentziala da.
b) Kanpoko aukera potentziala da.
c) Barneko ahulezia potentziala da.
d) Kanpoko mehatxu potentziala da.

18. Zuzendaritza estrategikoa. Zein dira hiru ezaugarri garrantzitsuenak erakunde baten interes-talde nagusiak identifikatzeko (*stakeholderrak*), beren garrantziaren eta erakundearen helburuetan izan dezaketen eraginaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Boterea, garrantzia eta presioa.
b) Boterea, zilegitasuna eta premia.
c) Interesa, garrantzia eta eragina.
d) Hurbiltasuna, eragina eta premia.

19. Zuzendaritza estrategikoa. Zein dira erabaki-estrategikoaren prozesuaren ikuspegi desberdinak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erabakitzailearen arrazionaltasun mugatua, erabaki-estrategikoaren prozesuan ikastea, prozesuaren arlo politikoak, zoria.
b) Erabakitzailearen arrazionaltasun mugagabea, erabaki-estrategikoaren aurreko ezagutza, zoria, prozesuaren arlo politikoak.
c) Erabaki-estrategikoaren aurreko ezagutza, lidergo-estiloa, zoria, prozesuaren arlo politikoak.
d) Prozesuaren arlo politikoak, erabakitzailearen arrazionaltasun mugagabea, erabaki-estrategikoaren aurreko ezagutza, lidergo-estiloa.

20. Zuzendaritza estrategikoa. Zeintzuk dira interes-taldeen azterketa estrategikoaren hiru urratsak enpresaren helburuak zehazteko prozesuan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Interes-talde bakoitzaren boterea, zilegitasuna eta premia ezagutzea.
b) Interes-taldeak eta horien helburuak identifikatzea, talde bakoitzaren garrantzia baloratzea eta enpresa-zuzendaritzarentzako inplikazioak.
c) Interes-taldeak identifikatzea, haien beharrak eta espektatibak ezagutzea eta erakundearen estrategiaren gaineko eragina.
d) Interes-talde bakoitzaren boterea, eta haien premiak eta espektatibak ezagutzea, eta erakundearen estrategiaren gaineko eragina.

21. Zuzendaritza estrategikoa. Nola banatzen dira helburu-estrategikoak helburuen izaeraren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Epe laburreko helburuak eta epe luzeko helburuak.
b) Helburu irekiak edo helburu itxiak.
c) Helburu finantzarioak eta helburu estrategikoak.
d) Anbizio handiko helburuak eta ezinezko helburuak.

22. Zuzendaritza estrategikoa. Zein barne-azterketako tresnak ematen du aukera enpresa baten jarduerak garatzeko modua industriaren jardunbide onena ote den ebaluatzeko, bai izandako kostuari dagokionez, bai lortutako emaitzei dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) *Benchmarkingak*.
b) Lehia-posizioaren matrizeak.
c) Balio-katearen analisiak.
d) Analisi estrategikoak.

23. Zuzendaritza estrategikoa. Elementu hauetako zein da, analisi estrategikoan, etorkizuneko orientazioaren parte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Interes-taldeen definizioa.
b) Ikuspegia, misioa eta helburu estrategikoak egitea.
c) Tokiko eta nazioko sektoreetako lehiakideak identifikatzea.
d) Giza baliabideen ebaluazioa.

24. Zuzendaritza estrategikoa. Zer da mehatxu bat AMIA analisian? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Tokiko merkatuan negozioaren garapena mugatzen duen barne-arlo bat.
b) Enpresaren errendimenduari kalte egin diezaiokeen kanpo-faktore bat.
c) Lehiarako abantaila ematen duen baliabide bat.
d) Imitatzea zaila den antolaketa-gaitasuna izatea.

25. Zuzendaritza estrategikoa. Ondorengo talde hauetatik, zein da barneko interes-taldea, *stakeholder* ereduaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hornitzaileak.
b) Estatua.
c) Zuzendariak.
d) Sozietate zibila.

26. Zuzendaritza estrategikoa. Mitchell et al.-en arabera (1997), zer ezaugarri da ezinbestekoa talde bat "funtsezkotzat" hartzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Enpresarekiko hurbiltasun fisikoa eta fideltasun-maila.
b) Bere zilegitasuna bakarrik.
c) Boterearen, zilegitasunaren eta premiaren konbinazioa.
d) Bolumen ekonomikoa.



27. Zuzendaritza estrategikoa. Agentziaren teoriaren arabera, funtsezko zein elementuk azaltzen du jabetzaren eta zuzendaritzaren arteko balizko interes-desadostasuna? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Akziodunen eta zuzendarien erabilgarritasun-funtzio desberdinak.
b) Gaitasun teknikorik ezak.
c) Enpresaren barruan antolaketa-egitura formalik ez egoteak.
d) Gehiegizko zentralizazioak.

28. Zuzendaritza estrategikoa. Hauetako zein da zuzendaritza-kontroleko KANPO-mekanismo bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Administrazio Kontseiluaren gainbegiratzea.
b) Barne-pizgarrien sistemak.
c) Kapital-merkatuak.
d) Barne-auditoretza.

29. Zuzendaritza estrategikoa. Lehia-ingurunea definitzeko Abellen ereduan, industria batek ezaugarri hauek ditu: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Behar ekonomikoak asetzea helburu duten eginkizun bat eta bezero-talde espezifiko bat egitea.
b) Funtzio eta talde guztiei erantzuteko teknologia jakin bat erabiltzea.
c) Merkatu geografiko batean baino gehiagotan lehiatzea aldi berean, tokikoetan zein nazionaletan.
d) Edozein negozio-unitateren baliokidea izatea.

30. Zuzendaritza estrategikoa. Faktore hauetako zeinek handitzen du lehiaren intentsitatea, Porter-en bost indarren ereduaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroa aldatzearen kostu handiak.
b) Produktuaren bereizkuntza handia merkatuan.
c) Markarekiko leialtasun handia eta bezeroaren erabateko fideltasuna.
d) Lehiakide kopuru handia eta antzeko tamainakoak.

31. Zuzendaritza estrategikoa. Zer gertatzen da ordezko produktuek beren kalitate-prezio erlazioa hobetzen dutenean industria nagusiarekin alderatuta? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Sektorearen erakargarritasuna handitu egiten da.
b) Lehia desagertu egiten da.
c) Ordezkoen mehatxuak gora egiten du.
d) Hornitzaileek automatikoki galtzen dute boterea.

32. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, erakunde bateko diseinu-, produkzio-, zerbitzuen eskaintza- eta banaketa-prozesuen efikazia eta efizientziaren ebaluazioak zerekin du zerikusia? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroekiko emaitzekin.
b) Berrikuntzaren emaitzekin.
c) Emaitza estrategikoekin.
d) Gizartearekiko emaitzekin.

33. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. «Merkatu edo bezero-segmentu berriak sistematikoki aztertzea, eta merkatu horietan lehiakorrak izateko produktuek edo zerbitzuek izan behar dituzten funtsezko ezaugarriak antzematea» EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren zein azpi-elementurekin dago lotuta? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroei zuzendutako produktuak eta zerbitzuak nola garatu eta merkaturatzen ditugun.
b) Estrategia zehazteko beharrezko informazioa nola kudeatzen den.
c) Gure helburuak eta estrategia nola zehazten ditugun berrikuntzarako.
d) Gure produktuak nola produzitzen eta banatzen diren eta gure zerbitzuak nola ematen diren.

34. Kudeaketa aurreratuko elementuak. Kudeaketaren aurrerapen-mailaren ebaluazioa egin ahal izateko, EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduak, balorazio-taula bi ditu: bat, ekintza-elementuetarako eta bestea, emaitzetarako. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Planteamenduak ordenatuta, zorrotz, arin eta sistematikoki gauzatzea, emaitza-elementuetan baloratu beharreko arloa da.
b) Ezarritako helburuak egokiak izatea, betetzea edo gainditzea eta hobetzeko erabiltzea, ekintza-elementuen ebaluazioarekin eta doikuntzekin zerikusia duen arloa da eta baloratu beharrekoa.
c) Prozesuen eta beste tresna batzuen diseinuak, lotura du planteamenduaren hedadurarekin, ekintza-elementuetan baloratu beharreko alderdi gisa.
d) Erakundearen efikazia eta efizientzia ezagutzeko erabilitako datuak eta informazioa —etorkizunerako proiekzioak egiten laguntzen dutenak— emaitza-elementuekin daude lotuta.

35. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduak, kudeaketaren aurrerapen-maila neurtzeko balorazio-taulen erabilera malgua ahalbidetzen du, erakundeak bere gogoeta egiteko erabili nahi duen sakontasun- edo zorrozte-mailaren eta kudeaketan duen aurrerapen-mailaren arabera. Azpi-elementuen arabera erakundearen kudeaketa-praktiken balorazioaren kasuan, zein aurreratze-maila erabiltzen dira ereduan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Oinarrizkoa, tartekoa, garatua edo aurreratua.
b) Hasierakoa, tartekoa, garatua edo aurreratua.
c) Oinarrizkoa, erdikoa, garatua edo aurreratua.
d) Oinarrizkoa, tartekoa, bikaina edo aurreratua.

36. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, zerekin dauka lotura "interes-taldeen pertzepzioak, erakundearen irudia"ri dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Emaitza estrategikoekin.
b) Bezeroekiko emaitzekin.
c) Pertsonekiko emaitzekin.
d) Gizartearekiko emaitzekin.

37. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. "Negozio-eredua eta balio-proposamenak zehaztea merkatu-segmentuetarako, produktuetarako, zerbitzuetarako eta abarrerako", EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduko zer azpielementurekin dago lotuta?

a) Bezeroekiko harremanak nola kudeatzen ditugun.
b) Gizarte ingurunearekiko gure konpromisoa nola kudeatzen dugun.
c) Ingurunearen ahalmena nola baliatzen dugun berrikuntzarako.
d) Estrategia nola hausnartzen eta ezartzen dugun.

38. Kudeaketa aurreratuko elementuak. Kudeaketaren aurrerapen-mailaren ebaluazioa egin ahal izateko, EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduak balorazio-taula bi ditu: bat, ekintza-elementuetarako, eta, bestea, emaitzetarako. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) "Denboran zehar hobetu da" arloa, emaitza-elementuetan baloratu beharreko arloa da.
b) "Ezarritako helburuak egokiak dira eta bete edo gainditzen dira eta hobetzeko erabiltzen dira" arloa, ekintza-elementuen ebaluazioan eta doikuntzan baloratu beharreko arloa da.
c) "Planteamenduak ordenatuta, zorrotz, arin eta sistematikoki gauzatzen dira, aplikagarriak diren eremu guztietan" arloa, ekintza-elementuen hedapenean baloratu beharreko arloa da.



d) “Prozesuak eta horiek modu arin eta eraginkorrean gauzatzeko beste tresna batzuk diseinatu dira, erakundearentzat funtsezkoa dena bilduz” arloa, emaitza-elementuetan baloratu beharreko arloa da.

39. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. Zeintzuk dira EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren ekintza-elementuetan baloratu beharreko arloak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikuspegia, hedapena, ebaluazioa eta berrikuspena.
b) Planteamendua, hedapena, ebaluazioa eta doikuntza.
c) Ikuspegia, hedapena eta ebaluazioa.
d) Planteamendua, hedapena eta doikuntza.

40. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. Zenbat elementu eta azpielementu ditu EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) 6 elementu eta 23 azpielementu.
b) 6 elementu eta 22 azpielementu.
c) 5 elementu eta 23 azpielementu.
d) 5 elementu eta 22 azpielementu.

41. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Eredua... Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Edozein erakunde pribatutan aplika daitezkeen elementuen eta jardunbide egokien esparru orokor bat eskaintzen du (ezin zaio administrazio publikoari aplikatu), horien tamaina edo kudeaketaren aurrerapen-maila edozein dela ere.
b) Kudeaketa-maila aurreratua duen edozein erakundetan aplika daitezkeen elementuen eta jardunbide egokien esparru orokor bat eskaintzen du, horien sektorea edo tamaina edozein dela ere.
c) Edozein erakundetan aplika daitezkeen elementuen eta jardunbide egokien esparru orokor bat eskaintzen du, horien sektorea, tamaina edo kudeaketaren aurrerapen-maila edozein dela ere.
d) 50 langiletik gorako edozein erakundetan aplika daitezkeen elementuen eta jardunbide egokien esparru orokor bat eskaintzen du, horien sektorea edo kudeaketaren aurrerapen-maila edozein dela ere.

42. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduan, non aipatzen da produktuak eta zerbitzuak nola diseinatzen, garatzen, merkaturatzen, ekoizten eta banatzen diren? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Estrategia elementuan.
b) Bezeroak elementuan.
c) Pertsonak elementuan.

d) Berrikuntza elementuan.

43. Kudeaketa Aurreratuko Elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduan, balorazio-taulen zein alderdik ebaluatzen du honako hau? "Planteamenduen eta hedapenen eraginkortasunaren azterketa, barne- eta kanpo-ikaskuntza eta sormena erabiltzen dira bai planteamenduak eta hedapenak bai ebaluazio- eta doikuntza-mekanismo propioak sistematikoki berritzeko eta hobetzeko". Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Magnitudeak.
b) Hedapenak.
c) Ebaluazioak eta doikuntzak.
d) Planteamenduak.

44. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, zer eduki beharko luke erakunde aurreratu batek interes-taldeen beharrei eta espektatibei erantzuteko eta ingurunera egokitzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Emaitza ekonomikoetan soilik oinarritutako adierazle-sistema.
b) Bereizteko eta inguruneko aldaketetara egokitzeko aukera emango dion estrategia bat.
c) Kanpoko komunikazio-plan sendo bat.
d) Laguntza-prozesu eraginkorren multzo bat.

45. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, zer ezaugarri ditu erakunde aurreratu batek, bezeroei dagokienez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prozesuak, barne-kostuak optimizatzeko soilik antolatzea.
b) Bezero berriak erakartzean zentratzea, leialtasunaren aurretik.
c) Bezeroengana orientatzea, haien leialtasuna bilatuz eta balio bereizgarria emanez.
d) Merkatuari buruzko informaziorik sartu gabe produktuak garatzea.

46. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, Baieztapen hauetako zeinek islatzen du "C.1: Nola kudeatzen ditugun bezeroekin harremanak" atalean jasotako praktika bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundearen ingurumen- eta gizarte-helburuak definitzea.
b) Bezeroarenganako orientazioaren kultura sortzea eta teknologiaren bidez interakzioa erraztea.
c) Urteko hausnarketa estrategikorako prozesu bat definitzea.
d) Erakundeko pertsonen balio-aniztasuna eta malgutasuna bultzatzea.

47. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, P.2 azpielementuan («Nola zaintzen eta garatzen ditugun ezagutza, konpetentziak eta talentua»), zer jotzen da jardunbide egokitzat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lanpostuarekin lotutako prestakuntza teknikoa soilik sustatzea.
b) Talentua zaintzeko eta garatzeko ikaskuntza-planak eta -prozesuak garatzea.
c) Balio-aniztasuna saihestea, pertsonak gehiegi ez kargatzeko.
d) Araudiak ezarritako nahitaezko prestakuntzan zentratzea.

48. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, Gizarte- eta Ingurumen-emaitzen barruan, eremu hauetako zein ebaluatzen da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jabeen eta akziodunen gogobetetze-maila.
b) Gizarteari egiten zaion balio-ekarpenari buruz interes-talde esanguratsuek duten pertzepzioa.
c) Barneko energia-efizientziaren mailak bakarrik.
d) Salmentak eta merkatu-kuotak hainbat produkturen salmentan edo hainbat zerbitzu ematean.

49. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, zer sartu beharko luke erakundeak estrategia behar bezala berrikusten eta eguneratzen dela bermatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Estrategiak, helburuak eta ekimenak erregulartasunez berrikusteko metodo arina.
b) Esleitutako baliabide ekonomikoak urtero handitzea.
c) Urteko konparazioa, arlo finantzarioko eskumenarekin soilik.
d) Idatzizko txostenetan soilik oinarritutako barne-komunikazioko sistema bat.

50. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, zer identifikatu behar da beharrezko informazio estrategikoa ezagutzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Nazioarteko erreferentziazko erakundeen balio eta printzipio etikoak.
b) Interes-talde garrantzitsuenak eta haien beharrak eta espektatibak.
c) Erakundearen barruan jardun onena duten pertsonak.
d) Berrikuntza-prozesuei lotutako kostuak.

51. Kudeaketa aurreratuko elementuak. EUSKALITen Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera, Baloreak zehaztea eta adostea, aldizka berrikusiz eta eguneratuz, honako helburu hauek dituen zeregina da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pertsonak garatzea.
b) Ikuspegia garatzea eta hedatzea.

c) Kohesioa sustatzea.
d) Kudeaketa-sistema garatzea.

52. Prozesuen kudeaketa. Prozesu baten fitxan jasotako informazioari dagokionez (hau da, prozesu-diagraman definitutako jarduerak kontrolatzeko eta prozesua kudeatzeko garrantzitsuak diren ezaugarri guztiak bildu nahi dituen informazio-euskarri gisa ulertuta), adieraz ezazu baieztapen hauetatik zein dagokion prozesuaren eremuari:

a) Prozesuaren eremua sarrerek eta irteerek baldintzatzen dute.
b) Prozesuaren eremuak lehen jarduera eta azken jarduera ezarri nahi ditu.
c) Prozesuaren eremuaren bidez, jarraipena egin daiteke prozesua bere misioa edo xedea betetzera nola bideratzen den ikusteko.
d) Prozesuaren eremua, prozesuaren helburua da.

53. Prozesuen kudeaketa. Prozesu baten jarduerak prozedura dokumentatu baten bidez azal daitezke; hala ere, "prozesua" eta "prozedura" gauza desberdinak dira. Jarraian planteatzen diren aukeretatik, adieraz ezazu zein EZ duen berezkoa "prozedura" batek:

a) Prozedurek eginkizun bat gauzatzeko eman beharreko urrats-segida definitzen dute.
b) Prozeduren oinarrian emaitza bat lortzeko helburua dago.
c) Prozedurak ezarri egiten dira.
d) Prozeduren ardatza arauak betetzea da.

54. Prozesuen kudeaketa. Adierazle bat informazio-euskarri bat da (normalean zenbaki-adierazpen bat) magnitude bat adierazten duena, eta magnitude horren analisiaren bidez ahalbidetzen da lotutako jarduera-parametroei (kontrol-aldagaiak) buruzko erabakiak hartzea. Adierazle bat egokitzat hartu ahal izateko, zenbait ezaugarri izan behar ditu. Adierazle bati buruz "adierazten duen magnitudearen aldaketei jarraitzeko aukera eman behar duela" esaten denean, adierazlearen zein ezaugarriri buruz ari gara? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Adierazgarritasunari buruz.
b) Fidagarritasunari buruz.
c) Denboraren erlatibotasunari buruz.
d) Sentsibilitateari buruz.

55. Prozesuen kudeaketa. Nola deritzo erakunde bateko kudeaketa-sistema osatzen duten prozesuen egituraren irudikapen grafikoari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prozesuen diagrama.
b) Prozesuen fluxua.
c) Prozesuen mapa.
d) Erantzun guztiak okerrak dira.

56. Prozesuen kudeaketa. Produktua egitearekin eta/edo zerbitzua ematearekin zuzenean lotutako prozesuei nola deritze? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Laguntza-prozesuak
b) Prozesu-estratekikoak.
c) Baliabideen kudeaketako prozesuak.
d) Prozesu-operatiboak.

57. Prozesuen araberako kudeaketa. Erakunde batek bere kudeaketa-sistemari prozesuetan oinarritutako ikuspegia emateko abiarazi beharreko jarduerak lau urrats handitan gehitu daitezke. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) 1.Prozesuak hautatzea. 2.Prozesuen mapa marraztea. 3.Prozesuen adierazleen hautaketa eta jarraipena. 4.Prozesuen emaitzak neurtzea.
b) 1.Prozesuen identifikazioa eta sekuentzia. 2.Prozesu bakoitzaren deskribapena. 3. Jarraipena eta neurketa, lortzen dituzten emaitzak ezagutzeko. 4. Prozesuak hobetzea, egindako jarraipenean eta neurketan oinarrituta.
c) 1.Prozesuak hautatzea. 2.Jarraipena eta neurketa, lortzen dituzten emaitzak ezagutzeko. 3.Prozesuen mapa marraztea. 4.Prozesuak hobetzea.
d) 1.Prozesuak deskribatzea. 2.Prozesuen fitxak egitea. 3.Prozesuen adierazleen hautaketa eta jarraipena. 4.Prozesuak hobetzea, egindako jarraipenean eta neurketan oinarrituta.

58. Prozesuen araberako kudeaketa. Prozesu baten fitxan jaso daitekeen informazioari dagokionez, zein da bereziki nabarmentzen den elementua? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prozesuaren adierazlea edo neurketa.
b) Prozesuaren jabea.
c) Prozesuaren xedea edo helburua.
d) Prozesuaren sinadura-data.

59. Prozesuen araberako kudeaketa. Prozesu baten jarduerak prozedura dokumentatu baten bidez azal daitezke, baina “prozesua” eta “prozedura” bi gauza desberdin dira. Jarraian planteatzen diren aukeretatik, adieraz ezazu zein duen berezkoa “prozesua” batek:

a) Prozesuek eginkizun bat gauzatzeko eman beharreko urrats-segida definitzen dute.
b) Prozesuak ezarri egiten dira.
c) Prozesuren ardatza arauak betetzea da.
d) Prozesuren oinarrian emaitza bat lortzeko helburua dago.

60. Prozesuen araberako kudeaketa. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako Kudeaketarako Gida"ren arabera, zer ezaugarri bete beharko ditu adierazle batek egokitzat jotzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Objektibotasuna, zehaztasuna eta behin-behinekotasuna.
b) Adierazgarritasuna, sentsibilitatea eta fidagarritasuna.
c) Adierazgarritasuna, fidagarritasuna eta behin-behinekotasuna.
d) Objektibotasuna, sentsibilitatea eta argitasuna.

61. Prozesuen araberako kudeaketa. Zein da prozesu egonkortu baten kontrol-zikloa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) PDCA/PEEJ (Plan-Do-Check-Act / Planifikatu-Egin-Egiaztatu-Jardun)
b) SDCA (estandarra ezagutu, gauzatu, egiaztatu, doitzeko jardun).
c) PCDA (planifikatu, egiaztatu, hedatu, doitzeko jardun).
d) SDCA (estandarra ezagutu, hedatu, egiaztatu, jardun).

62. Prozesuen araberako kudeaketa. Zer informazio jaso behar du prozesu-mapa batek? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Oreka-puntu bat lortu behar da prozesu-mapan jasotako informazioaren eta hura interpretatzeko eta adierazteko erraztasunaren artean.
b) Prozesu-mapa batek erakundeak identifikatutako prozesu guztien informazioa jaso behar du.
c) Prozesuen mapa batek erakunde baten funtsezko prozesuei buruzko informazioa jaso behar du.
d) Oreka-puntu bat lortu behar da prozesu-mapan dagoen informazioaren eta maparen erabiltzaileek emango dioten erabileraren artean.

63. Prozesuen araberako kudeaketa. Zertarako ezarri behar da prozesuen araberako kudeaketa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pertsona berriak erakundean sar daitezen errazteko.
b) Lortu nahi diren emaitzak lortzeko.
c) Diru-xahuketak edo hobetu ahal diren puntuak non dauden argi ikusteko.
d) Erakundearen barruan erantzukizunak banatzeko.

64. Prozesuen araberako kudeaketa. Zer prozesu mota definitu behar du edozein erakundek? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Laguntzakoak, kudeaketakoak eta operatiboak.
b) Laguntzakoak, kudeaketakoak, operatiboak eta estrategikoak.
c) Plangintzakoak, operatiboak eta neurketakoak.
d) Erakundeak beharrezkotzat jotzen dituenak.

65. Prozesuen araberako kudeaketa. Zer da "prozesuen mapa"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prozesuen egituraren irudikapen grafikoa.
b) Erakundearen prozesu-egituraren irudikapen grafikoa, 4 urtera.
c) Plantillan sartzen diren langile berri guztiek jarraitu beharreko bidea.
d) Prozesu bateko jarduera guztien irudikapen grafikoa, eta prozesu-fitxarekin osatzen da.

66. Prozesuen araberako kudeaketa. Nola deskribatu ahal da prozesu bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prozesu bat deskribatzeko modurik ohikoena prozesuen mapa erabiltzea da, batzuetan prozesu-fitxa batekin osatuta.
b) Prozesu bat deskribatzeko modurik ohikoena Moellerren diagrama eta prozesu-fitxa erabiltzea da.
c) Prozesu bat deskribatzeko modurik ohikoena prozesu-diagrama eta prozesu-fitxa erabiltzea da.
d) Prozesu bat deskribatzeko modurik ohikoena jarduera bakoitzaren jarraibide zehatzak erabiltzea da, batzuetan argazki deskribatzaileez lagunduta.

67. Prozesuen araberako kudeaketa. Prozesuen araberako kudeaketa Gidaren arabera, prozesu batek sarrerako elementuak emaitza bihurtzen ditu. Nondik dator definizio hori? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) UNE 66175 arauditik.
b) EFQM eredutik.
c) ISO 9000:2005 arautik.
d) IAT eredutik.

68. Prozesuen araberako kudeaketa. Zein da prozesuen jarraipenaren eta neurketaren helburu nagusia? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hornitzaileen balorazioa ezagutzea.
b) Jarduerek prozedurak betetzen dituztela kontrolatzea.
c) Prozesuaren gaitasuna eta eraginkortasuna ezagutzea.
d) Kanpora atera behar diren zereginak identifikatzea.

69. Lidergo-gaitasunak. «Taldeko kolaboratzaileei, erabakiak hartzeko eta helburuak lortzeko beharrezko duten informazioa eta baliabideak emateko gaitasuna izatea". Gaitasun honi nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Karisma.
b) Ekimena.
c) Baliabideen kudeaketa.
d) Eskuordetzea.

70. Lidergo-gaitasunak. Johariren leihoaren ereduaren arabera, zer da «eremu ezkutua»? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Niri buruzko informazioa, nik neuk ezagutzen ez dudana eta gainerakoek ere ezagutzen ez dutena.
b) Niri buruzko informazioa, beste batzuk ezagutzen dutena baina nik ezagutzen ez dudana.
c) Niri buruzko informazioa, nik ezagutzen dudana eta beste batzuek ere ezagutzen dutena.
d) Niri buruzko informazioa, nik ezagutzen dudana eta gainerakoek ezagutzen ez dutena.

71. Lidergo-gaitasunak. «Beti oso lanpetuta dagoen itxura ematen du, eta horrela lortzen du inori ez bururatzea berari lan gehiago ematera joatea; (…) ez nabarmentzen saiatzen da, orduan iristen eta joaten da, ez du lanpostua uzten, oporrak programatutako egunetan hartzen ditu, ez du kexarik adierazten eta ez du eztabaidatzen». Zuzendaritza-portaera honek zer lidergo-eredu adierazten du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Adiskidetsua.
b) Kontserbadorea.
c) Oportunista.
d) Axolagabea.

72. Lidergo-gaitasunak. Gatazken konponbideari dagokionez, baieztapen hauetatik zein dagokio lidergo-estilo oportunista bati? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikuspuntu bakar batetik aztertzen du egoera, eta pertsona bakoitzak gauzak ongi ulertu dituela eta bere egitekoak ongi betetzen dituela bermatzen eta kontrolatzen saiatzen da.
b) Eztabaida ireki eta zintzoari ihes egiten dio; bestela, anbiguotasunari eustea zaila izango litzateke, eta ikuspuntu baten alde egitera eta norberaren usteak adieraztera behartzen du.
c) Ez da eztabaidetan sartzen eta bere inguruan gertatzen diren gauzetatik urrun dago. Horrela, gauzek beren bidea egin dezaten uzten du eta zain egoten da bere kabuz konpon daitezen.
d) Heldutasunez, objektibotasunez eta errealismoz jokatuz, irmo adierazten ditu bere usteak, baina ez dio intrantsigentziaz eusten bere jarrerari.

73. Lidergo-gaitasunak. Aukera ezazu baieztapen zuzena. Johariren leihoaren ereduaren arabera, zer da «eremu itsua»? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Niri buruzko informazioa, besteek ezagutzen dutena baina nik ezagutzen ez dudana.
b) Niri buruzko informazioa, nik neuk ezagutzen ez dudana eta gainerakoek ere ezagutzen ez dutena.
c) Niri buruzko informazioa, nik ezagutzen dudana eta neuretzako gordetzen dudana.
d) Niri buruzko informazioa, nik ezagutzen dudana eta gainerakoek ere ezagutzen dutena.



74. Lidergo-gaitasunak. Nola esaten zaio "pertsonen potentziala garatzen laguntzeko gaitasuna"ri? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Negozio-ikuspegia.
b) Baliabideen kudeaketa.
c) Eskuordetzea.
d) *Coaching*-a.

75. Lidergo-gaitasunak. Blancharden lidergo-ereduaren arabera, zein lidergo-estilo dator bat zuzendaritza-portaerarekin (helburuak lortzera bideratua, xedeak eta zereginak definituz) eta babes-portaerarekin (laguntzaileak beren buruarekin eta egoerarekin ondo sentitzea dauka helburu), biak baxuak direnean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzendaritza.
b) *Coaching*-a.
c) Laguntza.
d) Eskuordetzea.

76. Lidergo-gaitasunak. "Norberaren onura lortzea da estilo hori praktikatzen duen pertsonaren motibazio bakarra". Jarraian proposatzen diren lidergo-estiloetatik zeini dagokio definizio hau? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Estilo autoritarioari.
b) Estilo paternalistari.
c) Estilo oportunistari.
d) Estilo kontserbadoreari.

77. Lidergo-gaitasunak. Lidergoan erabiltzen diren funtsezko portaeretatik (trebetasunak), zein erabiltzen da "irabazle eta galtzailerik egon ez dadin"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Argudiaketa.
b) Erabakiak hartzea.
c) Ikerketa eta entzute aktiboa.
d) *Feedbacka* eskatzea eta ematea.

78. Lidergo-gaitasunak. Johariren leihoaren ereduak norberari buruzko lau ezagutza-eremu bereizten ditu. Zein eremukoa da neure buruaz ezagutzen dudan eta neuretzako gordetzen dudan informazioa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eremu ezkutua.
b) Eremu irekia.
c) Eremu itsua.
d) Eremu axolagabea.



79. Lidergo-gaitasunak. *Feedbacka* eskatzea eta ematea lidergoaren zazpi trebetasunetako bat da. Zein dira *feedbacka* eskatzeko eta emateko jarraibide nagusiak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Deskribatzailea, edukazio onekoa eta zuzena izan behar du, eta egitatetik denbora bat igaro ondorengoa.
b) Argia, arrazoitua, eraginkorra eta berehalakoa izan behar du.
c) Edukazio onekoa, proportzionala eta nahitaezkoa izan behar du, betiere egitatea premiazkoa bada.
d) Deskribatzailea, errespetuzkoa eta une egokian emana, eta hobe da norbaitek eskatzea.

80. Lidergo-gaitasunak. Zein lidergo-estilorekin lotzen da hautatutako pertsona bat edo batzuk manipulatzea harreman horietatik onura lortzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Estilo autoritarioa.
b) Estilo oportunista.
c) Estilo axolagabea.
d) Estilo kontserbadorea.

81. Lidergo-gaitasunak. Gaitasunetan oinarritutako lidergoa: "ezaugarriak" eta "prozesua". Zerk bereizten du lidergoaren ikuspegia prozesu gisa, eta lidergoaren ikuspegia, aldiz, berezko ezaugarrien multzo gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lidergoak, prozesu gisa, edozein dimentsio etiko baztertzen duela.
b) Lidergoak, prozesu gisa, autoebaluazioa debekatzen duela.
c) Lidergoa, prozesu gisa, epe laburreko jokabideetara mugatzen da, arazorik gabe konpondu ahal izateko onargarriagoak baitira.
d) Lidergoak, prozesu gisa, liderraren eta jarraitzaileen arteko interakzioaren bidez ikastea eta garatzea ahalbidetzen duela.

82. Lidergo-gaitasunak. Zein dira zuzendaritza-profil batean "lidergoaz hitz egin" ahal izateko gutxieneko baldintzak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzendaritza-dimentsioen arteko oreka eta barne-gaitasun pertsonalen garapen nahikoa.
b) Gaitasun tekniko handiak eta kanpoko kontaktuen sarea.
c) Emaitzetarako orientazio esklusiboa eta arriskuarekiko tolerantzia handia.
d) Erabateko autonomia eta antolakuntzaren gainbegiratzerik eza. Ekimen inprobisatua eta indibidualtasuna funtsezkoak dira lidergorako.

83. Lidergo-gaitasunak. Zein da zuzendaritza-gaitasunak neurtzeko sistema bat ezartzeko helburu nagusia? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Giza baliabideen arloko artxiborako urteko zerrendak egitea.
b) Erabakiak hartzeko (zuzendariak eta enpresak) informazio garrantzitsua eta fidagarria ematea eta informazio hori garapen-programetan txertatzea.
c) Ordainsari aldakorrak bakarrik erabakitzea.
d) Nortasun-ezaugarri ezabaezinak antzematea.

84. Lidergo-gaitasunak. Hauetatik zein EZ da 360°/180º ebaluazio baterako gomendatutako eskakizuna?

a) Banakako txostenetan ebaluatzaile bakoitza izenez identifikatzea.
b) Emaitzen konfidentzialtasuna eta, lehenik, ebaluatuari ematea.
c) Ebaluatzaileen anonimotasuna.
d) Emaitzak, garapenerako abiapuntu gisa erabiltzea.

85. Lidergo-gaitasunak. Lidergo partekatua kudeaketa aurreratuko ereduan. Zer ideiak laburbiltzen du hobeto lidergo partekatuaren/hedatuaren ikuspegia? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lidergoa kupulan kontzentratu behar da erabakiak bizkortzeko. Eginkizunak eta erantzukizunak deszentralizatzeak, arduragabekeriak eta arazoak eragiten ditu.
b) Lidergoa erantzukizun formalak dituzten erdi-mailako kargudunetara mugatzen da.
c) Pertsona guztiek izan dezakete eta izan behar dute lidergoa, eta lidergo hori erakunde osora zabaldu behar da.
d) Lidergo partekatua berrikuntza-taldeei baino ez zaie aplikatzen.

86. Lidergo-gaitasunak. "Gaitasunak zabaltzea" kudeaketa aurreratutik: funtsezko eginkizuna. Lidergoaren eginkizunen artean, zeinek laguntzen du zuzenean pertsonen gaitasunak zabaltzen eta lidergo partekatua lortzen, lankidetza-sare bat eta balore komunak sortzean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikuspegia garatzeak eta hedatzeak.
b) Kohesioa sustatzeak (baloreak, talde-lana, berdinen arteko aintzatespena).
c) Kudeaketa-sistema garatzeak (auditoretzak eta tresnak).
d) Kanpo-komunikazio (erakundetik kanpoko interes-taldeak) arinak eta gardenak.

87. Lidergo-gaitasunak. Lidergo-gaitasunen garapenean, "gaitasunik eza ez-jakitun" egoeratik "gaitasunik eza jakitun" egoerara aldatzen da ondorengo egoeran: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzendaritzako kideak ezagutza tekniko aurreratu berriak eskuratzen ditu.
b) Zuzendaritzako kideak *feedbacka* jasotzen du edo autokritika egiten du, eta horrek aukera ematen dio, lehen aldiz, bere benetako muga onartzeko.



c) Zuzendaritzako kideak bere eginkizun guztiak taldearen esku uzten ditu.
d) Zuzendaritzako kideak gaitasun bat automatikoki menderatzen du eta berea egiten du inori jakinarazi gabe.

88. Kalitatearen Kudeaketa. ISO 9000:2015 arauaren kalitatearen definizioarekin, baieztapen hauetatik zein EZ dator bat?

a) Balioa ematea, bezeroen eta beste alderdi interesdunen behar eta espektatibak betez.
b) Produktuen eta zerbitzuen kalitatea, prestazio handiko produktuak edo zerbitzuak sortzearen araberakoa da, eskakizunen araberakoak.
c) Erakunde baten produktu eta zerbitzuen kalitatea, bezeroak gogobetetzeko gaitasunak baldintzatzen du.
d) Produktu eta zerbitzuen kalitatean, aurreikusitako funtzio eta jardunaz gain, hautemandako balioa eta bezeroarentzako onura ere sartzen dira.

89. Kalitatearen Kudeaketa. Kalitate-eskakizunak betetzeko gaitasuna handitzera bideratutako kalitate-kudeaketaren atalari nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kalitatearen hobekuntza.
b) Kalitatearen plangintza.
c) Kalitatearen kontrola.
d) Kalitatearen ziurtapena.

90. Kalitatearen Kudeaketa. ISO 9001:2015 arauari dagokionez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Lidergoari dagokionez, honakoa arauaren ohar bat da: erakundeak kalitatearen kudeaketa sistemaren mugak eta aplikagarritasuna zehaztu behar dituela.
b) Honakoa betekizun bat da: kalitate-politikak eskuragarri egon behar du alderdi interesdun egokientzat, dagokionaren arabera.
c) Honakoa, arauak erakundearen zuzendaritzari esleitzen dion gaitasuna da: goi-zuzendaritzak kalitate-politika bat finkatu, ezarri eta mantendu behar du.
d) Honakoa gomendio bat da: erakundeak kalitatearen kudeaketa-sistema bat finkatu, ezarri, mantendu eta etengabe hobetu behar du, beharrezko prozesuak eta haien interakzioak barne.

91. Kalitatearen Kudeaketa. Zer da «adostasun-eza»? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Betekizun bat ez betetzea.
b) Produktu edo zerbitzu akastun bat.
c) Zehaztapenak ez betetzea.
d) Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarri bat ez betetzea.

92. Kalitatearen Kudeaketa. Adierazleen eta aginte-koadroaren diseinuari dagokionez (UNE 66175:2003), aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Ebaluatutako erakundearen edo arloaren arrakasta-faktore kritikoen bilakaera, irizpide baliagarria da garatu beharreko adierazleak lehenesteko.
b) Adierazle batek kontzeptu berbera modu desberdinetan formulatzen duenean, erredundantea dela esaten da.
c) Kalkulatzeko modua da helburuen betetze-maila adierazteko erabiltzen den sistema.
d) Informazioa hainbat modutan adieraz daiteke, hala nola diagramen bidez, taula zifratuen bidez, marrazkien bidez, eta abar.

93. Kalitatearen Kudeaketa. UNE 66175:2003 arauan erabiltzen diren hitz eta definizioen arabera, zein kontzeptu dator bat «neurketa-irizpide» kontzeptuarekin? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Metrika.
b) Neurketa.
c) Neurria.
d) Adierazlea.

94. Kalitatearen Kudeaketa. UNE 66175:2003 araua. Zer ezaugarri bete beharko ditu adierazle batek egokitzat jotzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Objektibotasuna, zehaztasuna eta behin-behinekotasuna.
b) Adierazgarritasuna, sentsibilitatea eta fidagarritasuna.
c) Adierazgarritasuna, fidagarritasuna eta behin-behinekotasuna.
d) Objektibotasuna, sentsibilitatea eta argitasuna.

95. Kalitatearen Kudeaketa. ISO 9000:2015 arauan jasotzen den Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren (KKS) definizioari dagokionez, adieraz ezazu ondorengo baieztapenetatik zein EZ datorren bat:

a) KKS batek, erakundeak bere helburuak identifikatzeko eta nahi dituen emaitzak lortzeko prozesuak eta baliabideak zehazteko jarduerak biltzen ditu.
b) KKS batek, elkarri eragiten dioten prozesuak eta, alderdi interesdunei balioa emateko eta emaitzak lortzeko behar diren baliabideak kudeatzen ditu.
c) KKSa sistema estatiko eta sendoa da, berau ezartzen den unean erakundeak dituen prozesuen eta baliabideen egoera islatzen duena.
d) KKSak aukera ematen dio goi-zuzendaritzari baliabideen erabilera optimizatzea, epe luzera eta laburrera hartzen dituen erabakien ondorioak kontuan hartuta.

96. Kalitatearen Kudeaketa. Kalitatearen baldintzak beteko diren konfiantza ematera bideratuta dagoen kalitatearen kudeaketaren atalari, nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Kalitatearen kontrola.
b) Kalitatearen hobekuntza.
c) Kalitatearen plangintza.
d) Kalitatearen ziurtapena.

97. Kalitatearen Kudeaketa. Goi-zuzendaritzak kalitatea kudeatzeko, sistemari dagokionez erakutsi behar duen lidergoari eta konpromisoari dagokienez, ISO 9001:2015 arauan ezarritakoaren arabera, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Kalitate-arduradunen jarduera babestu behar du, kontuak emateko betebeharra bermatzeko, kalitatea kudeatzeko sistemaren eraginkortasunari dagokionez
b) Kalitate-politika eta kalitate-helburuak ezartzen direla ziurtatu behar du, baita horiek erakundearen testuinguruarekin eta zuzendaritza estrategikoarekin bateragarriak direla ziurtatu.
c) Kalitatea kudeatzeko sistemaren eskakizunak, erakundearen laguntza-prozesuetan integratzen direla ziurtatu behar du.
d) Prozesuen araberako ikuspegiaren erabilera sustatu behar du, eta erakundearen arriskuak identifikatu, horien eragina minimizatzeko.

98. Kalitatearen Kudeaketa. Adierazleen eta aginte-koadroen diseinuari dagokionez (UNE 66175:2003) eta aginte-koadroa egiteko kontuan hartu behar diren arloei dagokienez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Daturik garrantzitsuenak aurkeztu behar ditu, erakundearen prozesuen, jardueren edo arloen pisua errespetatuz.
b) Erakunde batentzat garrantzitsua dena nabarmendu behar du, eta agerian jarri behar ditu aurreikusi bezala eboluzionatzen ez duten parametroak, kudeaketa-tresna bat baita.
c) Hauei buruzko informazio ematea sinplifikatu behar du, grafikoak, taulak, kurbak, datu-koadroak eta abar erabiliz.
d) Ezinbestekoa den informazioa bakarrik aurkeztuko da, modu erraz, labur eta eraginkorrean erabakiak hartzeko.

99. Kalitatearen Kudeaketa. Egoera bat aztertzeko edo baloratzeko beharrezkotzat jotzen den datuari edo faktoreari, UNE 66175:2003 arauaren arabera, nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Adierazle.
b) Parametro.
c) Neurri.
d) Neurketa.

100. Kalitatearen Kudeaketa. Adierazle bat sektore-grafiko baten bidez adierazteak aukera hau ematen du: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hainbat unitatek hainbat parametrotan lortutako balioak alderatzea, eremu horiek behatuz.
b) Une jakin batean, zenbait unitatek parametro batean lortutako balioak alderatzea.
c) Une jakin batean, faktore bakoitzak osotasunari zer ekarpen egiten dion alderatzea.
d) Denbora-unitate bakoitzean parametro batek izandako balioen bilakaera jarraitzea.

101. Kalitatearen Kudeaketa. UNE 66175:2003 arauaren terminoen eta definizioen arabera, "egia, iritzia edo bereizketa ezagutzeko Araua" honako da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Irizpidea.
b) Helburua.
c) Parametroa.
d) Neurria.

102. Kalitatearen Kudeaketa. UNE-EN-ISO 9000:2015 Araua. Kalitatearen Kudeaketa Sistemak: oinarriak eta hiztegia. Kalitatearen kudeaketaren printzipioetan, erabakiak ebidentzian oinarrituta hartzearen funtsezko onuretako batzuk aipatzen dira. Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Erakundeko pertsonek erakundearen kalitateari buruzko helburuak hobeto ulertzea eta helburu horiek lortzeko motibazioa handitzea; hobekuntza-jardueretan pertsonen parte-hartze aktiboa handitzea.
b) Ahaleginak, funtsezko prozesuetan eta hobetzeko aukeretan zentratzeko gaitasuna handitzea; emaitza koherenteak eta aurreikus daitezkeenak, prozesu bateratuen sistema baten bidez.
c) Prozesuaren jardunaren ebaluazioa eta helburuak lortzeko gaitasuna hobetzea; efikazia eta efizientzia operatiboa hobetzea.
d) Erakundearen eta bere alderdi interesdunen jarduna areagotzea, alderdi interesdun bakoitzarekin lotutako aukerei eta murrizketei erantzunez; alderdi interesdunentzat balioa sortzeko gaitasuna handitzea, baliabideak eta gaitasuna partekatuz eta kalitateari buruzko arriskuak kudeatuz.

103. Kalitatearen Kudeaketa. UNE-EN-ISO 9000:2015 Araua. Kalitatearen Kudeaketa Sistemak: oinarriak eta hiztegia. Definizio hau aipatzen da: "Balizko desadostasun baten edo nahi ez den beste balizko egoera baten arrazoia ezabatzeko gauzatutako ekintza". Zer ekintza motari dagokio definizio hau? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Birsailkatze-ekintzari.
b) Prebentzio-ekintzari.
c) Ekintza zuzentzaileari.
d) Aurretiazko ekintzari.

104. Kalitatearen Kudeaketa. UNE-EN-ISO 9000:2015 Araua. Kalitatearen Kudeaketa Sistemak: betekizunak. Kalitate-politikaren komunikazioaren atalaren arabera, kalitate-politikak ezaugarri hauek izan behar ditu: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eskuragarri egon behar da, eta informazio dokumentatu gisa mantendu; erakundearen barruan komunikatu, ulertu eta aplikatu behar da; alderdi interesdun egokientzat eskuragarri egon behar da, dagokionaren arabera.
b) Erakundeko interes-talde guztientzat eskuragarri egon behar da; erakundeak komunikatu eta aplikatu behar du; ezarritako maiztasunarekin, betetze-maila ebaluatu behar da.
c) Dagokion alderdientzat eskuragarri egon behar da; erakundearen maila guztietan ulertu, komunikatu eta aplikatu behar da; betetze-maila ebaluatu behar da, dagokionaren arabera.
d) Interes-talde guztientzat eskuragarri egon behar da; erakundearen barruan onartu, aplikatu eta komunikatu behar da; informazio dokumentatu gisa mantendu behar da.

105. Kalitatearen kudeaketa. UNE-EN ISO 9001:2015 arauaren arabera, zer "egin behar" du erakundeak bere prozesuetan jarduteko eta adostasuna lortzeko behar diren ezagutzei dagokienez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Goi-zuzendaritzaren esku soilik uztea.
b) Bezeroak dokumentu bidez eskatzen duenean bakarrik dokumentatzea.
c) Behar den neurrian zehaztea, mantentzea eta eskura jartzea.
d) Ziurtapena duen hirugarren bati azpikontratatzea.

106. Kalitatearen kudeaketa. UNE-EN ISO 9001:2015 Araua. Neurketen trazabilitateari dagokionez, trazabilitatea baldintza denean, neurketa-taldeak... Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erabili ondoren bakarrik kalibratuko du eta kudeatzaileari jakinaraziko dio, aldez aurretik abisatu gabe.
b) Nazioarteko edo nazioko patroiekin trazatu daitezkeen patroien aurka kalibratuko edo egiaztatuko du.
c) Laborategi akreditatu batekin azpikontratatuko du, beste inolako kontrolik gabe.
d) Erabili egingo du, nahiz eta tolerantziatik kanpo egon arriskua txikia bada.

107. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Pazientearen arreta-zerbitzu batean jasotako kexa eta erreklamazioei dagokienez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Zuzeneko adierazle bat da, eta erakundeak betekizunak betetzeari buruz pazienteak duen gogobetetze-maila neurtzen du.
b) Kexak eta erreklamazioak SERVQUAL ereduan daude; eredu horrek bezeroaren gogobetetze-maila neurtzen du.
c) Bezeroaren eskakizunak betetzearekin lotutako informazioa zeharka lortzeko modu bat da.

d) Kexak eta erreklamazioak SERVPERF ereduan jasota daude; eredu horrek pertzepzioa soilik erabiltzen du bezeroaren gogobetetzera hurbiltzeko bide gisa.

108. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Galdetegia funtsezko tresna da gogobetetze-maila neurtzeko prozesu batean; izan ere, aztertu nahi diren aldagaiei buruzko informazioa biltzeko tresna bat da. Galdetegi bateko galderak balioesteko, hainbat balioespen-eskala erabiltzen dira. Nola esaten zaie ebaluatzen den jarreraren maila deskribatzeko hitzak edo esaldiak erabiltzen dituzten balioespen-eskalei? Aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Likert eskala.
b) Eskala diferentzial semantikoa.
c) SIMALTO eskala.
d) Ahozko eskala.

109. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Faktore-analisia hau aztertzeko erabiltzen da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inkesta baten emaitzen konstruktuaren baliozkotasuna zehazteko.
b) Inkesta baten fidagarritasuna zehazteko.
c) Inkesta baten emaitzen edukiaren baliozkotasuna zehazteko.
d) Inkesta baten emaitzen irizpideen baliozkotasuna zehazteko.

110. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Lortutako estimazioa -alborapenik gabe- errealitatearekin bat etortzeko probabilitateari honela esaten zaio: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Laginketa-errorea.
b) Konfiantza-maila.
c) Populazio-tamaina.
d) Populazio-bariantza.

111. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Bezeroen gogobetetzeari buruzko datuak biltzeko metodoaren oztopoak hauek badira: oso kostu handia; biltzeko epe luzea; eta planifikatzeko eta laginketa kontrolatzeko zailtasuna, zein da metodoa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Posta-autoadministratua.
b) Telefono bidezko elkarrizketa.
c) Elkarrizketa pertsonala.
d) Posta elektroniko edo web orri bidezko autoadministratua.



112. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Galdetegia funtsezko tresna da gogobetetze-maila neurtzeko prozesu batean; izan ere, aztertu nahi diren aldagaiei buruzko informazioa biltzeko tresna bat da. Galdetegi bateko galderak balioesteko, zenbait balioespen-eskala erabiltzen dira. Nola esaten zaie bi adjektibo kontrajarriren artean aukera sorta bat eskaintzen duten balioespen-eskalei, baldin eta bitarteko aukera horiek izendatzen ez badira eta, ondorioz, inkestatuak bere jarreraren intentsitatea definitu behar badu? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eskala diferentzial semantikoa.
b) Zenbakizko eskala.
c) Likert eskala.
d) SIMALTO eskala.

113. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Galdetegi batek benetan neurtu nahi dena neurtzen duela eta zehaztasunez neurtzen duela ziurtatzeko, bi analisi egin behar dira: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Laginaren tamaina kalkulatzea eta handiagotzeko beharra.
b) Fidagarritasuna eta baliozkotasuna.
c) Fidagarritasuna eta laginaren tamaina kalkulatzea.
d) Laginketa-metodoa eta errorearen zenbatespena.

114. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Pazienteen gogobetetzeari buruzko azterlan batean, aztergai den biztanleria azpitalde homogeneotan sailkatzeari, ezaugarri jakin batzuen eta baztertzaileen arabera, honela deitzen zaio: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ausazko laginketa sinplea.
b) Ausazko laginketa sistematikoa.
c) Ausazko laginketa aldakorra.
d) Ausazko laginketa geruzatua.

115. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Bezeroen gogobetetzeari buruzko datuak biltzeko metodoa erabakitzeko, zer bi alderdi dira funtsezkoak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezero-kopurua eta emaitzen beharra.
b) Bezero-kopurua eta erakundeak ekonomikoki daukana.
c) Datuen aldizkakotasuna eta lagin-errore onargarria.
d) Bezeroen profila eta konfiantza-maila.



116. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Bezeroen gogobetetzea neurtzeko orduan, produktuaren edo zerbitzuaren bizi-zikloak eta motak, neurketa-prozesuarekin lotutako kostuak edo, merkatuen aldaketa-abiadurak (eta, ondorioz, bezeroen premien eta espektatiben aldaketa-abiadurak) zer arlori egiten diote? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Neurketa-metodoari.
b) Neurketaren helburuei.
c) Aztergai den biztanleriari.
d) Neurketaren aldizkakotasunari.

117. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Gogobetetzea ebaluatzeko eskala mota ugari garatu dira. Adieraz ezazu horietako zeinetan erabiltzen diren item hauek: Erabat desados; Ez nago ados; Ez ados / ez desados; Ados nago; Erabat ados. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ahozko eskalan.
b) Eskala diferentzial semantikoetan.
c) SIMALTO eskalan.
d) Likert eskalan.

118. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Galdetegi bat egiteko, hizkera zaindu behar da eta aztertu nahi den populazioari egokitutako hiztegia erabili. Galderak idazteko arauak, Bowleyren arauak jarraituz, hauek dira: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Gutxi samar, aurreiritzirik ez sortzeko moduan egin behar dira, eta nahi den informazio- puntuari zuzenean eta zalantzarik gabe erantzuteko moduan.
b) Hogei gehienez, baiezko edo ezezko baten bidez edo zenbakizko erantzun batez erantzuteko moduan egin behar dira, eta interpretazio desberdinei bide ez emateko moduan.
c) Hogeita hamar gehienez, interpretazio bakarra izan behar dute, eta aurreiritzirik ez sortzeko moduan egin behar dira.
d) Gehienez 10 minutuan erantzun daitezkeenak, interpretazio bakarra izan behar dute, eta testuz edo zenbakiz erantzuteko modukoak izan behar dira.

119. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Aukera hauetako zeinek deskribatzen du zuzen "espektatiben" kontzeptua bezeroaren gogobetetzeari dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundeak bezeroari eskaini nahi diona.
b) Bezeroak jasotzea espero duena, eskakizun esplizituak edo inplizituak izan.
c) Zerbitzua erabili ondoren lortutako pertzepzioen multzoa.
d) Erosketa-prozesuari lotutako kostuak.



120. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Elementu hauetako zein da bezeroak hautemandako errendimendua zehazten duen faktoreen parte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Produktuaren prezioa.
b) Produktuaren kalitatea eta jasotako zerbitzuaren kalitatea.
c) Erosketa-maiztasuna ekitaldi ekonomiko batean.
d) Neurketa-prozesuaren iraupena.

121. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Metodo hauetako zein hartzen da bezeroaren zuzeneko pertzepzioko neurritzat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Akatsen ratioak kalkulatzea.
b) Bermeen azterketa.
c) Elkarrizketak, inkestak eta foku-taldeak.
d) Saldutako produktuaren edo emandako zerbitzuen bizi-zikloa.

122. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. EUSKALITen "Bezeroen gogobetetzea neurtzeko gida"ren arabera, gogobetetzearen zuzeneko neurketaren objektibotasuna bermatzeko, neurketa honako hauek egitea komeni da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eremu geografiko jakin bateko bezeroari arreta eman ohi dioten langileek.
b) Galdetegia diseinatu zuten barneko langileek.
c) Enpresa kanpoko langileek edo bezeroarekin harreman zuzenik ez dutenek.
d) Bezeroak beraiek, autoebaluazioaren bidez.

123. Bezeroen gogobetetzea neurtzea. Elementu hauetako zein definitu behar da gogobetetzea neurtu baino lehen egin behar den prozeduran? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Urteko marketin-aurrekontua, hiruhilekoko kalkulu-orriekin batera.
b) Hornitzaileei ordaintzeko aldizkakotasuna.
c) Neurketaren helburuak, populazio objektiboa eta laginaren tamaina.
d) Lehiakideek eskainitako produktu mota.

124. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroaren esperientzia erakundearen estrategiarekin lerrokatzeko, zein urrats behar da Gida honen arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundearen barne-prozesu kritikoenak bakarrik identifikatzea.
b) Bezeroaren berezko interakzio emozionalak aztertzea.
c) Estrategia globala eta helburu korporatiboak ulertzea.
d) Bezeroen kexak lehenestea, gainerako informazioaren aurretik.

125. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroaren esperientziaren esparruan, marka-irudiaren definizioak... Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Logotipoaren ikusizko elementuetan soilik zentratu behar du.
b) Erakundeak bezeroari transmititu nahi dizkion nortasuna eta balioak islatu behar ditu.
c) Sormena babesteko estrategia orokorrarekiko independentea izan behar du.
d) Bezeroen egungo pertzepzioetan soilik oinarritu behar da.

126. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroaren esperientzia kudeatzeko antolaketa-egituraren definizioan, zein da funtsezko arloa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroaren esperientziari lotutako rol eta erantzukizun argiak ezartzea.
b) Bezeroarekin harreman zuzena duten unitateak soilik lehenestea.
c) Erabaki guztiak zuzendaritza nagusian zentralizatzea.
d) Zeharkako taldeak sortzea saihestea.

127. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Gida honen arabera, bezeroaren esperientziaren lerrokatze estrategikoak honako hau dakar: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroaren ikuspegia marketin-kanpainetan soilik txertatzea.
b) Bezeroaren esperientzia erakundearen lehia-estrategian integratzea.
c) Bezeroaren esperientzia salmenta ondorengo zerbitzuetan soilik kontuan hartzea, erakundeak jarduten duen lurraldearen barruan egindakoak.
d) Gogobetetzea neurtzera mugatzea, prozesuetan esku hartu gabe.

128. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer lortu nahi da marka-irudia bezeroaren esperientziaren esparruan definitzean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroarekin egiten diren elkarreragin guztiek, nahi den identitatearekin koherenteak diren oroitzapenak sortzen dituztela bermatzea.
b) Bezeroarekin harremanetan jartzeko guneen kopurua murriztea, arriskuak saihesteko.
c) Komunikazio korporatiboa kanal tradizionaletara mugatzea.
d) Antolaketa-estrategiaren ordez, prozesuen diseinu emozionalean soilik oinarritutako erabakiak hartzea.

129. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroaren esperientzia bere barne-kulturan behar bezala kudeatzen duen erakunde batek, zer sustatzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Adierazle finantzarioetan soilik oinarritutako lan-estiloa.
b) Bezero-zentrista sentimendua, eskainitako esperientzien etengabeko hobekuntzan oinarritua.

c) Eredu bat, non arlo eta azpi-arlo bakoitzak modu independentean jarduten duen, arintasun handiagoa lortzeko.
d) Barne-prestakuntza murriztea, beharrezkoak ez diren kostuak saihesteko.

130. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer ekintzak laguntzen du bezeroari zuzendutako erakunde-sentimendua garatzen? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Norberaren autonomia soilik sustatzeak, jokabide-esparru komunik gabe.
b) Erakundearen Misioan, Ikuspegian, Balioetan edo Helburuan bezeroa ikusgai jartzeak.
c) Bezeroaren esperientziaren kudeaketan, lidergoak esku har dezan saihesteak.
d) Prestakuntza ezabatzeak, bezeroaren arretaren bat-batekotasuna ez baldintzatzeko.

131. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroari buruzko ezagutzaren kudeaketan, ekintza hauetako zeinek parte hartzen du, gidaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundeko langileen eta bezeroen arteko harreman zuzena saihesteak, objektibotasuna bermatzeko.
b) Bezeroen ekarpenak eta haien esperientziaren garrantzia, erakunde barnean partekatzea ahalbidetuko duten mekanismoak ezartzeak.
c) Bezeroaren esperientziaren azterketa, merkataritza- eta banaketa-funtzioak dituzten sailetara mugatzea.
d) Eskura dagoen informazioa murriztea, langileak ez asebetetzeko.

132. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Bezeroaren esperientziaren hobekuntzan barne-partaidetza sustatzeko, zer ekintza proposatzen da gidan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erabakiak zuzendaritza-mailan bakarrik hartzea.
b) Barne-kanalak sortzea, pertsonek ideiak eta hobetzeko iradokizunak egin ditzaten.
c) Bezeroarekin inolako harreman zuzenik ez duten arloen esku-hartzea saihestea.
d) Prozesu teknologikoen hobekuntza soilik lehenestea, gizakiekin alderatuta.

133. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Erakunde batean bezeroarenganako orientazioaren kultura ebaluatzen, zerk laguntzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Merkataritza-presioa handitzeak sail guztietan.
b) Gogobetetze-inkestak, jardunaren ebaluazioak eta azterlan kualitatiboak erabiltzeak.
c) Etengabeko ebaluazioaren ordez, egituratu gabeko urteko bilerak egiteak.
d) Bezeroaren arretarekin lotutako adierazleak ezabatzea, alborapenak saihesteko.

134. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer adierazten du "bezeroaren bidaiak", gidaren behaketaren atalaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Interakzio bakoitzaren errentagarritasun ekonomikoaren analisia.
b) Erakundeak zerbitzu bat emateko egiten duen barne-urrats bakoitza identifikatzea.
c) Bezeroak bizi dituen une desberdinen ikuspegia, erakundea ezagutzen duenetik salmenta ostera arte.
d) Marketin-dokumentu bat, urtean behin bakarrik eguneratzen dena.

135. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zein da bezeroa modu eraginkorrean behatzeko proposatutako ekintzetako bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezero guztiak segmentu bakarrean sailkatzea, analisia sinplifikatzeko.
b) "Bezeroaren bidaia"n dauden harreman-uneetan sortzen diren emozioak identifikatzea.
c) Salmenten datuak bakarrik lehenestea, informazio-iturri fidagarri eta egiazko gisa, kanpo-txostenetan oinarrituta.
d) Egiaren uneak ezabatzea, joera emozionalak saihesteko.

136. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer metodo da bezeroari entzuteko teknika kualitatiboen parte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Analisi estatistiko aurreratua.
b) Monitorizazio automatizatuko teknikak.
c) Elkarrizketa pertsonalak eta foku-taldeak.
d) Asebetetze automatikoaren metrikak.

137. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Gidaren arabera, zein elementu da "ahots-programaren" parte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inkestak, sare sozialak eta iradokizun-postontziak, "bezeroaren bidaiaren" une desberdinetan informazioa biltzeko metodo gisa.
b) Saldu ondorengo galdetegiak bakarrik.
c) Aurrez aurreko kanaletan jasotako datuak bakarrik.
d) Lan-giroaren urteko ebaluazioa.

138. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer helburu du informazioa kudeatzeko sistemak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Datuak analizatu gabe gordetzea, neutraltasunari eusteko.
b) Alertak sortzea, hobetu ahal diren arloak identifikatzea eta proiektu espezifikoak garatzea.
c) Iruzkin negatiboak automatikoki ezabatzea, ospea babesteko.
d) Entzute aktiboaren ordez eredu estatistikoak erabiltzea.

139. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer bilatzen da bezeroaren esperientziaren prozesuaren barruan hobekuntza-ekintzak diseinatzean, gidaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundeari ahalegin txikiena eskatzen dioten hobekuntzak bakarrik hautatzea.
b) Estrategiarekin bat datozen eta bezeroarentzat balio handia duten ekintzak identifikatzea.
c) Bezero sustatzaileek soilik proposatutako ekintzei lehentasuna ematea.
d) Harremanetarako gune digitalei soilik eragiten dieten konponbideak aukeratzea.

140. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zein tresna erabil daiteke proba-fasean prototipoak ebaluatzeko, gidaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hiruhileko finantza-txostenak.
b) Proba automatizatuak, bezeroek parte hartu gabe.
c) Proposamenak baloratzeko talde fokalak eta elkarrizketak.
d) Postaz bidalitako inkesta itxiak bakarrik.

141. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zer helburu du proba-faseak bezeroaren esperientziaren diseinuan eta hobekuntzan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Berrdiseinatutako esperientziak barne-eraginkortasuna soilik hobetzen duen baieztatzea.
b) Diseinu berriak, bezeroarengan sortu nahi denarekin bat datozen emozioak sortzen dituen baliozkotu.
c) Bezeroaren parte-hartzearen ordez barne-simulazioak egitea.
d) Prozesuko akats teknikoak soilik identifikatzea.

142. Bezeroen esperientziaren kudeaketa hobetzeko Gida. Zein da bezeroaren esperientziaren berezko adierazleak definitzeko helburua, gidaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Helburu estrategikoen ordez metrika operatiboak ezartzea.
b) Esperientziak emaitzetan duen eragina neurtzea eta etengabeko hobekuntza bultzatzea.
c) Kanal digitalen efizientzia soilik ebaluatzea.
d) Arretako langileen lan-karga zehaztea.

143. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer helburu estrategiko jasotzen du Osakidetzaren 2023-2025 Planak humanizazioari dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Humanizazioa bikaintasuna lortzeko funtsezko elementu bihurtzea.
b) Aukerako berrikuntza-proiektu gisa sartzea.

c) Zainketen bikaintasunaren ordez, humanizazioan oinarritutako digitalizazio-programak ezartzea.
d) Humanizazioa ospitalizazioaren eremura mugatzea.

144. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer ezaugarri ditu Osakidetzaren Humanizazio-Ereduak, bere planteamendu orokorraren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Errezeta itxia eta uniformea da zentro guztientzat.
b) Kudeaketa-eredu estandar bat da, esparru korporatibokoa eta dinamikoa, humanizazioa planifikatu, garatu eta neurtzeko.
c) Nahitaez bete beharreko obren eta azpiegituren katalogo bat da, humanizazioa planifikatu, garatu eta neurtzeko.
d) Etxez etxeko arretarako protokolo bat baino ez da.

145. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zeintzuk dira ereduaren sei arlo estrategiko orokorrak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lidergoa eta kultura; pertsona ardatz duen arreta; parte-hartzea eta inplikazioa; ingurune atsegina, erosotasuna eta ongizatea; profesionalen ongizatea; asistentziaren jarraipena eta integrazioa.
b) Kalitatea prozesu eta prozeduretan; barne- eta kanpo-segurtasuna; jarduera-protokoloetan berrikuntza; osasun produktu eta zerbitzu berrien ikerketa eta garapena; irakaskuntza; jasangarritasuna.
c) Zuzendaritza; giza baliabideak; finantzak; azpiegiturak; IKTak (Informazioaren eta Komunikazioen Teknologia); logistika.
d) Paziente kronikoa; pediatria; larrialdiak; farmazia; osasun mentala; lehen mailako arreta.

146. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer helburu du ereduari lotutako autoebaluazio-tresnak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Protokoloak ez betetzeagatiko zehapenak zehaztea.
b) Humanizazioaren aurrerapen-mailaren argazki bat ematea eta hobekuntza-plan bat bideratzea.
c) Pazientearen eta haren senideen kalitateari eta segurtasunari buruzko barne- eta kanpo-auditoretzak ordezkatzea.
d) Profesionalen gogobetetzea bakarrik neurtzea.

147. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer aurrerapen-maila aurreikusten ditu autoebaluazioak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hasitakoa, oinarrizkoa, bitartekoa, aurreratua, bikaina.
b) Esploratzailea, pilotua, ezarria, optimizatua, ziurtatua.
c) Hasi gabea, gutxienekoa, ertaina, handia, optimoa.



d) Hasi gabea, oinarrizkoa, bitartekoa, garatua, aurreratua.

148. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer nabarmentzen da lidergoa eta humanizazio-kultura hedatzeko lehen urrats gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Irudi korporatiboko kanpo-kanpainak diseinatzea.
b) Trebetasun bigunei buruzko prestakuntza kanporatzea.
c) Garatutako eta garapen-prozesuan dauden baliabide teknologikoak soilik areagotzea.
d) Humanizazioa definitzea, jasotzea eta erakundearen estrategian ikustaraztea.

149. Osakidetzaren humanizazio-eredua. "Pertsonak ardatz dituen arreta"ren eremuan, zer azpimarratzen du ereduak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikuspegi holistikoa, tratu enpatikoa eta komunikazio egokitua.
b) Prozedura teknikoa lehenestea komunikazioaren aurretik.
c) Senideen parte-hartzea murriztea.
d) Hizkuntza bakarra erabiltzea, nahasterik ez sortzeko.

150. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer ekintza zehatz dagokio "Pertsonen ahotsa entzutea" arloari (4-5 dimentsioak)? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ekitaldian aurkeztutako aurrekontuak ardatz dituzten finantza-adierazleak soilik indartzea.
b) Pazienteen elkarteen parte-hartzea saihestea.
c) Iruzkin informalak lehenestea metodo egituratuen gainetik.
d) Inkestak eta talde fokalak egitea, eta kexak eta iradokizunak sistematikoki aztertzea hobekuntzarako.

151. Osakidetzaren humanizazio-eredua. "Tratu, informazio eta komunikazio enpatiko eta egokitua" (6-7 dimentsioak) arloan, zer estandar agertzen da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Idatziz bakarrik komunikatzea, alborapenak saihesteko.
b) Protokolo espezifikoak, espazio egokiak eta entzute aktiboari eta albiste txarrei buruzko prestakuntza.
c) Zaurgarritasun handiko egoeretan pazientearen eta familiaren erreferenterik egotea saihestea.
d) Informazioa murriztea, arreta-denbora laburtzeko.

152. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer sartzen da premia fisiko, emozional, psikologiko, sozial eta espiritualei arreta osoa ematean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erlijio-arreta debekatzea osasun-sareko zentro guztietan, anbulatorioak eta eguneko zentroak barne, neutraltasun-arrazoiengatik.
b) Balorazio emozionala/psikologikoa/espirituala, baliabide espezifikoak eta zerbitzu erlijioso eta espirituala.
c) Balorazioa konstante klinikoetara mugatzea.
d) Babes emozional oro kanpo-elkarteei helaraztea.

153. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer ikuspegi proposatzen du ereduak "Itxarote-denbora"rako? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Nahikoa da neurtzea, ezer egin gabe.
b) Informazio-kanalak ixtea, asistentzia-presioa saihesteko.
c) Pertsonen beharretara egokitzea, lehentasunezko zirkuituen eta analisi sistematikoen bidez.
d) Kudeaketa guztia larrialdi-zerbitzura bideratzea.

154. Osakidetzaren humanizazio-eredua. "Osasun teknologia – Osasun digitala" arloan, zer lortu nahi du erakundeak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aurrez aurreko arreta guztiz ordeztea.
b) Kanpo-kontsultak bideo-deietara mugatzea, aplikazio mugikorren edo kontratatutako softwarearen bidez.
c) Osasun-zerbitzuak IKTekin (Informazioaren eta Komunikazioen Teknologia) ematea emaitzak eta eskuratzea hobetzeko, inpaktua ebaluatuz.
d) Baliabide ez-presentzialak ebaluaziorik gabe mantentzea.

155. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer esan nahi du erabaki partekatuak hartzerakoan "parte hartzeak eta inplikazioak"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pazientea behatzaile pasiboa izatea.
b) Baimen informatuaren ordez, komunikazio informala erabiltzea, bai ospitaleratutako pertsonarekin bai hurbileko senideekin.
c) Tresnak erakustea, zaintza-planak elkarrekin berrikustea eta kolektibo zaurgarriei arreta ematea.
d) Osasun-karpeta saihestea, desberdintasunik ez sortzeko.

156. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer ekintzek laguntzen dute zaintzaileen inplikazioa, ereduaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prestakuntza eta informazioa ematea, haien rola onartzea eta lankidetza-taldeetan parte har dezaten erraztea.



b) Parte-hartzea mugatzea, interferentziak murrizteko.
c) Komunikazio oro gizarte-languntzara bideratzea, Administrazio Publikoak eskainitako bitartekoen bidez.
d) Jarduera ludikoak soilik lehenestea.

157. Osakidetzaren humanizazio-eredua. "Ingurune atsegina, erosotasuna eta ongizatea" arloan, zer proposatzen da irisgarritasunerako eta orientaziorako? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Seinaleak egokituta, erabilerari buruzko azterlanak/inkestak, harrerarako langileak eta orientaziorako soluzio teknologikoak.
b) Gutxieneko seinaleak eta orientazioa eskaeraren arabera bakarrik.
c) Sarbideak mugatzea, jende gutxiago ibiltzeko.
d) Irisgarritasuna kanpo-hornitzaileen esku uztea.

158. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer estandar agertzen dira intimitate eta konfidentzialtasunerako? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Arintasuna lehenestea pribatutasunaren aurretik.
b) Informazio-programak eta espazio espezifikoak, eskuliburuak eta gogorarazpenak intimitatea eta konfidentzialtasuna babesteko.
c) Informazio guztia jendearentzat zabalik dauden erakusmahaietan zentralizatzea, beti ere onartutako segurtasun- eta higiene-neurriak mantenduz.
d) Protokoloak saihestea, arreta ez burokratizatzeko.

159. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Barne-komunikazioari dagokionez, zer nabarmentzen da "profesionalen ongizatean"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ez du berariazko plangintzarik behar.
b) Onartutako denbora izatea komunikaziorako, komunikazio-plana, intranet eta fluxuen eta arduradunen mapa.
c) Kanal informalak bakarrik erabiltzea.
d) Asistentzia-maila desberdinen arteko komunikazioa saihestea, bai zuzenekoak zein zeharkakoak, bai horizontalak zein bertikalak.

160. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer planteatzen du ereduak “talde-lan”erako? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Egitura hierarkiko zurrunak bultzatzea.
b) Lankidetzarako metodologia, espazioak (fisikoak/birtualak) eta prozesuak hobetzeko taldeak.
c) ESIen (Erakunde sanitario Integratua) arteko zeharkako proiektuak saihestea.
d) Talde guztiak zuzendaritza-batzorde bihurtzea.



161. Osakidetzaren humanizazio-eredua. Zer eskatzen du "Harrera profesional berriei harrera" arloak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Harrera-fasea ezabatzea, pazientea lanean hasteko prozesuak bizkortzeko.
b) Prozedura teknikoei buruzko prestakuntza esklusiboa.
c) Harrera-protokoloa eta -eskuliburua, harrerarako erreferenteak eta laguntza-tresnak.
d) Balore eta helburuei buruzko informazioa atzeratzea.

162. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer planteatzen du dokumentuak, balioan oinarritutako osasun-sistema baterantz aurrera egiteko gako gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inbertsio teknologikoa soilik handitzea.
b) Asistentzia birdiseinatzea, pertsona ardatz duen arreta oso baterantz.
c) Erabakiak hartzeko parte hartzen duten profesionalen kopurua murriztea.
d) Sistema, eraginkortasun ekonomikoan soilik ardaztea.

163. Balio-estrategia Osakidetzan. Zerk ahaldundu nahi du pazientea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Informazio klinikoa eskuratzea mugatzeak.
b) Erabaki partekatuak ebidentzian oinarrituta hartzeak.
c) PROM (*Patient Reported Outcome Measures*) eta PREMen erabilera ezabatzeak.
d) Erabaki guztiak profesionalen esku zentralizatzeak.

164. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein da Balio Estrategiarako funtsezko erreferentzia estrategikoetako bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) 2030erako Osasun Plana.
b) Unibertsitateko irakaskuntzaren bikaintasun-plana.
c) Kontratazio publikorako Europako estrategia.
d) 2010eko osasun-azpiegituren plana.

165. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer helburu jasotzen du 23-25 Plan Estrategikoak balioari dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Balioan Oinarritutako Arreta jartzea, balioa hobetzera bideratutako estrategia baten bidez, pazienteen ardurakoak diren osasun-emaitzak neurtuz eta kostuarekin duten lotura neurtuz.
b) Kirurgia-zerbitzuei balioan oinarritutako arreta murriztea.
c) Ebaluazioa, Aginte Taula Integralean sartutako Oinarri Estrategiko eta Ardatz Estrategiko sinple, konposatu eta zeharkakoetan oinarritutako adierazle ekonomikoetara mugatzea.
d) Pazientearen esperientziaren neurketa ezabatzea.

166. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein arlo nabarmentzen du punta-puntako egoerak ("*state of the art*") Balioan Oinarritutako Osasun Arretari dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Asistentzia-ibilbideak lerrokatu behar direla eta pazienteen ardurakoak diren arloetan zentratu.
b) Balioa, bakarrik erabaki politikoen mende utziko dela.
c) PREMek (*Patient Related Experience Measures*) erabat ordeztuko dituela pazientearen mediku-historiako datu klinikoak eta emaitza garrantzitsuenak.
d) Ez dela elkarreragingarritasunik behar.

167. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer kontzeptu sartu zuen Porter-ek 2006an, dokumentuaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Helburu hirukoitza.
b) PREM+ (*Patient Related Experience Measures*) estandarra.
c) "Balioan oinarritutako medikuntzaren" ikuspegia.
d) Kostuaren araberako lehentasun esklusiboa.

168. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein dira Berwicken Helburu Hirukoitzaren hiru osagaiak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pazientearen esperientzia, emaitza klinikoak eta efizientzia ekonomikoa.
b) Eraginkortasuna, ekonomikotasuna, fakturazioa eta baliabideen kontsumoa.
c) Prebentzioa, osasun publikoa eta telemedikuntza.
d) Pertsonalizazioa, lidergoa eta digitalizazioa.

169. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein da baliabideen erabilera efizienteari eragiten dioten joeretako bat, dokumentuan deskribatutakoa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Joera zientifikoa.
b) Esku-hartzearen joera.
c) Joera administratibo positiboa.
d) Joera neutro operatiboa.

170. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer oztopo identifikatzen du osasun-emaitzen neurketari buruzko berrikuspen sistematikoak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) PROM (*Patient Reported Outcome Measures*) gehiegi erabiltzea.
b) Osasun-eremuan teknologia aurreratuegia edo garatuegia.
c) Gaixotasun espezifikoentzat egitura sistematikorik ez izatea.
d) Datu klinikorik ez izatea.



171. Balio-estrategia Osakidetzan. VBHC (*Value-Based Health Care*) ezartzeko europar ibilbide-orrian, zein da lehenengo fasea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Neurriak diseinatzea.
b) Estrategia instituzionala.
c) Ezarpena.
d) Ebaluazioa eta hobekuntza.

172. Balio-estrategia Osakidetzan. Ibilbide-asistentziala prestatzeko fasean, zer da baldintza bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Abiapuntuko egoera ez neurtzea.
b) Balioan Oinarritutako Osasun Arreta ezarri aurretik kultura, kostuak eta esperientzia neurtzea.
c) Pazienteak ibilbidetik kanpo uztea eta itzulera-egoera neurtzea saihestea.
d) Profesional mota bakar batekin lan egitea.

173. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer elementu agertzen da neurriak diseinatzeko fasean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Osasunaren eta zainketen eremuko profesionalen parte-hartzerik gabeko PREMak (*Patient Related Experience Measures*) sortzea.
b) Pazienteekin batera diseinatzea saihestea.
c) Neurri klinikoak baztertzea.
d) Talde nagusiaren laguntzarekin neurtuko eta monitorizatuko diren emaitzak erabakitzea.

174. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer baldintza jasotzen du informazio-sistemen faseak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Eskuzko burokrazia areagotzea.
b) Emaitzak, historia kliniko elektronikoan integratzea.
c) PREM (*Patient Related Experience Measures*) eta PROM (*Patient Reported Outcome Measures*) sistema desberdinetan bereiztea.
d) Aginte-taula klinikoak saihestea.

175. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer nabarmentzen da ezarpen-fasean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lider klinikoaren esku-hartzea murriztea.
b) PDSAren *(Plan-Do-Study-Act*) ordez iraupen mugatuko bilera informalak egitea.
c) Asistentzia-prozesuak izoztea.
d) Proposatutako adierazleak eta asistentzia-ibilbidean izandako aldaketak antzematea.

176. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein da ebaluazio eta hobekuntzarako funtsezko elementua? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) PREM (*Patient Related Experience Measures*) 10 urtean behin berrikustea.
b) PREM, (*Patient Related Experience Measures*) kultura, kostuak eta emaitzak aldizka ebaluatzea.
c) Taldearen bilerak ezabatzea.
d) Pazienteen datuak aztertzeko metodologia aktiborik ez erabiltzea.

177. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer irizpide proposatzen du *Harvard Business School*ek, balioari begira landu beharreko patologiak hautatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prebalentzia txikia.
b) Tratamendua neurtzea ezinezkoa izatea.
c) Pazienteen interesekoak diren emaitzak dauden tresnekin neurtu ahal izatea.
d) Pazienteen hobekuntza azkarrik espero ez izatea, aurretik lortutako emaitzak alde batera utzita.

178. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer jasotzen du balio-estrategiak helburu gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Herritarren parte-hartzea murriztea.
b) Osasun-arreta publikoa eraldatzea, osasunari balioa emateko.
c) Asistentzia-jarduera guztien ordez eredu digitalak erabiltzea.
d) Adierazle klinikoen ordez PROM (*Patient Reported Outcome Measures*) soilik erabiltzea.

179. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer tresna nabarmentzen dira dokumentuan emaitzak biltzeko dauden tresna gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Osasun-karpeta, formularioak eta PROM (*Patient Reported Outcome Measures*).
b) Jardunaren araberako banakako kontratuak.
c) Azterketa ekonomikoa bakarrik.
d) Kanpo-auditoretzako tresnak.

180. Balio-estrategia Osakidetzan. Zer premisa sustatu behar da balioaren kultura bultzatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Prestakuntza metodologikoa murriztea.
b) Emaitzen erregistroa mugatzea.
c) Profesionalen eta kudeatzaileen hezkuntza.
d) Komunikazio-kanpainak saihestea.

181. Balio-estrategia Osakidetzan. Zein da balio-estrategiaren aginte-koadroaren funtsezko helburu bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Emaitzetara bideratutako estrategia espezifikoen funtsezko adierazleak jasotzea.
b) Efizientzia ekonomikoa bakarrik neurtzea.
c) PREM (*Patient Related Experience Measures*) eta PROM (*Patient Reported Outcome Measures*) ezabatzea, ebidentziarik ez dagoelako.
d) Gastu farmazeutikoekin lotutako datuak soilik alderatzea.

182. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauaren arabera, nola deritzo ingurumenarekin interakzioa duen edo izan dezakeen erakunde bateko jarduerari, produktuari edo zerbitzuetako elementuari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurumen-baldintza.
b) Ingurumen-eragina.
c) Ingurumena.
d) Ingurumen-arloa.

183. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauak aipatzen dituen ingurumen-arlo esanguratsuei dagokienez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Erakundeak bere ingurumen-arlo esanguratsuak jakinarazi behar ditu erakundeko maila eta funtzioen artean, kasuan-kasuan.
b) Ingurumen-arlo esanguratsuek, ingurumen-inpaktuekin lotutako arriskuak eta aukerak eragin ditzakete, bai kaltegarriak bai onuragarriak.
c) Erakundeak bere ingurumen-arlo esanguratsuak zehazteko erabilitako irizpideei buruzko informazio dokumentatua mantendu behar du.
d) Ingurumen-arlo esanguratsuek ingurumen-inpaktuekin lotutako arriskuak eta aukerak eragin ditzakete, bai ingurumena ahultzen dutenak, bai indartzen dutenak.

184. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauak ingurumen-helburuen planifikazioari buruz hitz egiten duenean, erakundeak hainbat arlo zehaztu behar dituela adierazten du. Aukera ezazu aipatzen EZ den arloa:

a) Zer egingo den.
b) Nor izango den arduraduna.
c) Zertarako egingo den.
d) Zer baliabide beharko diren.

185. Ingurumena kudeatzeko sistema. «Erakunde baten ingurumen-jardunarekin lotutako asmoak eta zuzendaritza-jarduna, haren goi-zuzendaritzak formalki adierazten dituen gisara». ISO 14001:2015 arauak hau nola izendatzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurumena kudeatzeko sistema.

b) Ingurumen-politika.
c) Ingurumen-adierazpena.
d) Erakundearen ingurumen-konpromisoa.

186. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauaren arabera, nola esaten zaio "denbora-tarte jakin batean ingurumenak duen egoera edo ezaugarri" bati? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurumen-arlo.
b) Ingurumena.
c) Ingurumen-inpaktu.
d) Ingurumen-baldintza.

187. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauaren arabera, "erakundeak bermatu behar du bere kontrolpean lanean ari direnek, zenbait alderdiren gaineko kontzientzia hartu behar dutela". Zerena? Aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Ingurumen-politikarena.
b) Bere lanarekin lotutako ingurumen-arlo esanguratsuena eta ingurumen-inpaktu errealena edo potentzialena.
c) Nazioarteko erakundeek eskatutako informazio dokumentatuarena.
d) Ingurumena kudeatzeko sistemaren baldintzak ez betetzearen inplikazioena, lege-betekizunena eta erakundearen beste betekizun batzuk ez betetzearena.

188. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 arauak ingurumen-helburuak aipatzen dituenean, erakundeak helburu horiek nolakoak izan behar diren zehaztu behar duela esaten da. Aukera ezazu aipatzen EZ dena:

a) Kalitate-politikarekin koherenteak.
b) Neurgarriak (posible bada).
c) Jarraipena egin beharrekoak.
d) Eguneratzekoak, dagokionaren arabera.

189. Ingurumena kudeatzeko sistema. Nola deitzen dio ISO 14001:2015 arauak "planifikatutako jarduerak zein mailatan egiten diren eta planifikatutako emaitzak zein mailatan lortzen diren" arloari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Etengabeko hobekuntza.
b) Efikazia.
c) Efizientzia.
d) Jarduna.

190. Ingurumena kudeatzeko sistema. UNE-EN ISO 14001:2015 Araua. Ingurumena kudeatzeko sisteman "behar luke" aditz-forma erabiltzen denean, zer adierazi nahi da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Betekizun bat.
b) Gomendio bat.
c) Betebehar bat.
d) Erantzun guztiak okerrak dira.

191. Ingurumena kudeatzeko sistema. UNE-EN ISO 14001:2015 Araua. Ingurumena kudeatzeko sisteman bizi-zikloa honela definitzen da: "Produktu-sistema (edo zerbitzu) baten ondoz ondoko eta elkarri lotutako etapak". Halaber, hainbat etapa ere adierazten dira. Aukera ezazu bizi-zikloaren etapei buruzko aukera zuzena:

a) Lehengaien bilaketa, ekoizpena, garraioa, ematea, erabilera, bizitza amaierako birziklatzea eta azken helmuga.
b) Lehengaien erosketa, garraioa, erabilera, ematea, bizitza erabilgarriaren amaierako tratamendua eta azken helmuga.
c) Lehengaien antolaketa, ekoizpena, garraioa, erabilera, ematea, bizitza amaierako birziklatzea eta azken helmuga.
d) Lehengaien eskuratzea, diseinua, ekoizpena, garraioa/ematea, erabilera, bizitza amaierako tratamendua eta azken helmuga.

192. Ingurumena kudeatzeko sistema (IKS). ISO 14001:2015 Araua. Zer egin behar du erakundeak bere IKSren eremua zehaztean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Produkzio-prozesuetara mugatzea eta laguntza-zerbitzuak baztertzea.
b) Legezko betekizunaren menpe dauden jarduerak bakarrik sartzea.
c) IKSren mugak eta aplikagarritasuna zehaztea, barneko/kanpoko gaiak, lege-betekizunak/beste betekizun batzuk, unitateak, funtzioak eta agintaritza/kontrolatzeko gaitasuna eta eragina kontuan hartuta.
d) Ingurumen-eskuliburu bat argitaratzea, salbuespen guztiekin.

193. Ingurumena kudeatzeko sistema (IKS). ISO 14001:2015 Araua. Ekintza hauetako zeinek adierazten du goi-zuzendaritzaren berariazko betebehar bat, IKSri dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Politika kanpoko aholkulari bati enkargatzea eta 5 urtean behin berrikustea, betiere ziurtagiri egokiekin eta behar bezalako gardentasunarekin.
b) Ingurumen-politika eta -helburuak ezartzen direla eta zuzendaritza estrategikoarekin eta testuinguruarekin bateragarriak direla ziurtatzea.
c) Ingurumen-prestakuntzarako urteko aurrekontua onartzea.
d) IKSren erantzukizuna ingurumenaren arduradunaren esku guztiz uztea, eta kudeatzaileari behar bezala jakinaraztea, informazioa eman dezan eta gardena izan dadin.



194. Ingurumena kudeatzeko sistema (IKS). ISO 14001:2015 Araua. IKSren komunikazio-prozesuak (barnekoak eta kanpokoak) ezartzean, erakundeak honako hauek zehaztu behar ditu, besteak beste: aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zer, noiz, nori eta nola komunikatu.
b) Prentsarekin hitz egiteko baimena duten pertsonak bakarrik.
c) Bezero eta hornitzaileei zabaldu beharreko mezu komertzialak.
d) Ingurumen-marketineko plana.

195. Ingurumena kudeatzeko sistema (IKS). ISO 14001:2015 Araua. Erakunde baten IKSk, gutxienez, honako hauek izan behar ditu: aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurumen-eskuliburua eta dokumentuen erregistro nagusia.
b) Europako legeriaren datu-base bat.
c) Arauak eskatzen duen informazio dokumentatua eta erakundeak IKSren eraginkortasunerako beharrezkotzat jotzen duen informazioa.
d) Goi-zuzendaritzak sinatutako eta langile guztiek ezagutzeko modu egokian argitaratutako prozedura operatibo guztiak.

196. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 Araua. Zer eskatzen du arauak larrialdiei aurre egiteko prestakuntzari eta erantzunari dagokienez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zerbitzu publikoei emandako erantzuna kanpora ateratzea eta ezer ez dokumentatzea, baldin eta informazio guztia erakundearen webgunean argitaratuta badago eta erabateko gardentasuna eta eskuratzeko aukera badago.
b) Larrialdien saiakuntza urtero egitea, aldez aurreko azterketarik egin beharrik gabe.
c) Larrialdiak akziodunei bakarrik jakinaraztea.
d) Gerta daitezkeen larrialdietan prestatzeko eta horiei erantzuteko prozesuak ezarri, inplementatu eta mantendu; inpaktuak prebenitzeko/arintzeko ekintzak planifikatu, erantzun, ahal denean probatu, eta aldian behin berrikusi.

197. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 Araua. Zer egin behar du erakundeak lege-eskakizunak eta bestelako eskakizunak betetzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Gutxienez lege-auditoretza bat 3 urtean behin egin, eta jabeei, kudeatzaileei eta zuzendariei aurkitutako akats esanguratsuen berri eman, akats horiek doitu eta zuzendu ahal izateko.
b) Frogak gorde, bakarrik zehapena dagoenean.
c) Betetze-maila ebaluatzeko prozesuak ezarri, inplementatu eta mantendu; maiztasuna zehaztu, ebaluatu, beharrezko ekintzak abiarazi eta betetze-egoeraren berri izan.
d) Antzemandako ez-betetze guztien berri kanpoan eman.

198. Ingurumena kudeatzeko sistema. ISO 14001:2015 Araua. Ingurumen-desadostasun bat gertatzen denean, erakundeak, besteak beste, honako hauek egin behar ditu: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurumen-agintaritzari gehienez ere 24 orduko epean jakinarazi eta publizitatea egin ahalik eta gardentasun handienarekin, eragindako langile guztiek neurri zuzentzaileak hartu ahal ditzaten, inori kalte gehiago eragin gabe.
b) Prebentzio-ekintzako plan bat automatikoki ireki.
c) Zuzendaritzak berrikusi arte itxaron, erabakiak hartzeko.
d) Erreakzionatu (ondorioak kontrolatu/zuzendu eta horiei aurre egin), arrazoiak ezabatzeko ekintzen beharra ebaluatu (berrikuspena, arrazoiak, antzekoak egotea), ekintzak ezarri eta haien eraginkortasuna berrikusi.

199. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). "GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua”k zer helburu du GJHak txertatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakunde guztiei aplikatu beharreko nahitaezko araudia izatea.
b) Garapen jasangarriari buruz hausnartzeko, diagnostikoa egiteko eta hobetzeko tresna izatea.
c) Nazio Batuen ziurtagiri ofizial gisa jardutea.
d) Enpresa guztiek bete behar dituzten adierazle unibertsalak definitzea.

200. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). "GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua" erakunde bakoitzera egokitzeari buruz, zer nabarmentzen du dokumentuak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Berdin aplikatu behar dela erakunde guztietan.
b) Erakunde bakoitzak bere egoera eta interesetara egokitu behar duela Esparrua.
c) Erakunde handientzat bakarrik balio duela, erakunde ertainak, txikiak eta mikroerakundeak alde batera utziz.
d) Sektore teknologikoetan bakarrik funtzionatzen duela.

201. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). “GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua”k funtsezko zer ikuspegi azpimarratzen du GJHei dagokienez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erakundearen barne-jarduera bakarrik lehenestea.
b) Eragina eta benetako emaitzak azpimarratzea.
c) Inpaktu soziala ez neurtzea, gainkargarik ez sortzeko.
d) Kudeaketarekin lotuta ez dauden borondatezko ekintzak sustatzea.



202. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). “GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua”k zer emaitza-maila bikoitz planteatzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inpaktuaren emaitzak eta barne-jarduerari lotutako emaitzak.
b) Emaitza ekonomikoak eta prestakuntza-prozesuetatik eratorritako emaitzak.
c) Berehalako emaitzak eta emaitza intuitiboak.
d) Emaitza finantzarioak eta emaitza teknologikoak.

203. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). "GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua" GJHetarako EZ da honakoa izango: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jardunbide egokien edo konponbide zehatzen zerrenda bat.
b) Hobetzeko elementuak identifikatzeko laguntza bat.
c) Kudeaketa-ereduari buruz hausnartzeko tresna bat.
d) Aurrerapen-maila kokatzeko erreferentzia bat.

204. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Aurrerapen-gradu orokorraren eskalak (0-3) zer maila aurreikusten ditu? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aurrerapenik gabe – partziala – aurreratua – betea.
b) Ez dago – oinarrizkoa – partziala – osoa.
c) Ez – puntuala – sistematikoa – erabat garatua eta integratua.
d) Ez aplikagarria – prozesuan – optimoa – bikaina.

205. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer da ezinbestekoa GJHak antolaketa-estrategian txertatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Misioarekin zerikusirik ez duen dokumentu orokor bat idaztea.
b) Ekintza isolatuak egitea, planifikaziorik gabe.
c) Garapen jasangarria elementu garrantzitsu gisa txertatzea helburuan, misioan, ikuspegian edo balioetan.
d) GJHak helburu estrategikoekin ez lotzea.

206. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Estrategia GJHetara bideratzeko, zer identifikatu behar da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Beste erakunde batzuen inpaktu-helburuak.
b) Administrazio publikoek jada estaltzen dituzten GJHak.
c) Negozioarekin loturarik ez duten muga globalak.
d) Erakundearen jardunaren helburu diren lehentasunezko GJHak.

207. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer rol bete behar dute aliantzek GJH estrategian? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Saihestu egin behar dira, autonomia zailtzen dutelako.
b) Lankidetza informaletara mugatzea.
c) Garapen jasangarriari jaramonik ez egitea, gatazkarik ez sortzeko.
d) Zeregin nabarmena izatea helburu eta jarraibide bateratuak ezartzean.

208. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer arlo ezagutu behar dituzte erakundeek beren bezeroei dagokienez GJHen arloan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jarduten duen eremu geografikoetako zuzeneko eta zeharkako lehiari buruzko iritzia.
b) Kostuen barne-egitura.
c) Marketin-estrategiak.
d) Jasangarritasunaren arloan dituzten helburuak, espektatibak eta baldintzatzaileak.

209. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Produktuak eta zerbitzuak diseinatzean zer jasangarritasun-irizpide hartu behar da kontuan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Gizarte- eta ingurumen-esparruei eragiten dieten kanpo-eraginak saihestea.
b) Kalitatea murriztea, baliabideak gutxitzeko.
c) Bizi-zikloa, ekonomia zirkularra eta irizpide sozialak integratzea.
d) Bezeroaren parte-hartzea minimizatzea.

210. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Produktuekin eta zerbitzuekin lotutako kudeaketa-helburuek zer jaso behar dute? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Neurtu ezin diren ekintzak.
b) Urteroko berrikuspena, adierazlerik gabe.
c) Mugak eta jarraipena ahalbidetzen dituzten adierazle espezifikoak.
d) Langileen iritzi subjektiboak.

211. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer konpromiso hartu behar du erakundeak kolektibo zaurgarriekin? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bat ere ez, negozioaren parte ez izateagatik.
b) Desberdintasun edo zaurgarritasun egoeran dauden kolektiboetako pertsonak sartzea.
c) Bigarren mailako merkatuetan kotizatzen duten enpresek kanpo-zerbitzuak soilik azpikontratatzea.
d) Ekintza zehatzik gabeko txostenak egitea.



212. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Jasangarritasunaren prestakuntzaren arloan zer sustatu behar du erakundeak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zuzendarientzako prestakuntza soilik.
b) Jasangarritasunari buruzko prestakuntza saihestea, enpresak eta gizartea ez saturatzeko.
c) Pertsonak garapen jasangarrian gaitzea.
d) Noizbehinkako prestakuntza, ebaluaziorik gabe.

213. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Nola islatu behar da GJHekiko konpromisoa antolaketa-kulturan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kultura partekatuaren ageriko atala izan behar du.
b) Modu informalean eta dokumentatu gabe jaso behar da.
c) Langile berriei bakarrik komunikatu behar zaie.
d) Ez da sartu behar joerak saihesteko.

214. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer identifikatu behar du lehendabizi erakunde batek bere inguruneari dagokionez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lehia globaleko politikak.
b) Eragina duen gizarte-ingurunea eta gizarte-premiak.
c) Kanpoko eta barneko finantza-alderdiak bakarrik.
d) Arrisku ekonomikoak bakarrik.

215. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer ingurumen-ekintza sartu behar da materien eta baliabideen kontsumoan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kontsumo arduratsuko barne-politikak aplikatzea edo erosketa berdekoak.
b) Merkatuko prezio merkeenean soilik oinarritutako erosketak sustatzea.
c) Erosketak arintzeko kontrolak saihestea.
d) Jasangarritasuna hornitzaileari uztea.

216. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer behar da ingurumen-helburuen jarraipena egiteko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Neurketarik gabeko borondatezko aitorpenak.
b) Daturik gabeko kanpo-txostenak.
c) Helburuetarako eta jarraipenerako adierazle espezifikoak.
d) Konparazioak saihestea, presiorik ez sortzeko.

217. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer irizpide aplikatu behar da berrikuntza-aukerak identifikatzean? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jasangarritasuna kontuan ez hartzea.
b) GJHekin lotutako aldagaiak sartzea.
c) Berrikuntza teknologikoa soilik lehenestea.
d) Gizarte-eraginarekin zerikusirik ez duten proiektuak aukeratzea.

218. Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH). Zer berrikuntza-proiektu mota lehenetsi behar dira "GJHak enpresen eta erakundeen kudeaketan txertatzeko esparrua"ren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Berehalako errentagarritasun ekonomiko handiena dutenak.
b) Garapen jasangarriari gehien laguntzen diotenak.
c) Barne-partaidetza murrizten dutenak.
d) Ingurunearekiko interakzioa saihesten dutenak.

219. Lan-arriskuen prebentzioa. Erakundeak, bere legezko betebeharrak eta beste eskakizun batzuk kontuan hartuta, onar dezakeen maila batera murriztu duen arriskuak zer izen du ISO 45001:2018 arauaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Arrisku jasangarria.
b) Arrisku onargarria.
c) Arrisku eramangarria.
d) Arrisku baimengarria.

220. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauan "gorabehera/gertakari" definizioari dagokionez: Aukera ezazu baieztapen OKERRA.

a) Gorabehera batek, kalterik ez izatea eragin dezake.
b) Ia istripua izatea, gorabehera mota bat da.
c) Gorabehera bat, kaltea eragin lezakeen gertaera bat izan daiteke.
d) Gorabehera batek, lesio bat edo osasuna kaltetzea dakar.

221. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauak ezartzen du informazio dokumentatua kontrolatu egin behar dela... Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Behar den tokian eta unean erabiltzeko eskuragarri eta egoki dagoela ziurtatzeko.
b) Gutxienez 10 urtez dokumentuak nahitaez gordetzeko.
c) Indarrean dauden dokumentuak bakarrik kontrolatuz, zaharkituak kudeatu gabe.
d) Kanpoko informazioa ez erabiltzea saihesteko.



222. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauaren barne-auditoretzari dagokionez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Auditoretzak planifikatutako tarteetan egingo dira.
b) Erakundeak auditoretza-programa bat izan behar du.
c) Auditoreak bere lana audita dezake, kualifikatuta baldin badago.
d) Auditoretzak objektiboa eta inpartziala izan behar du.

223. Lesioa edo osasun-kaltea eragin lezakeen gertakariari, azkenean eragin ez bazuen ere, ISO 45001:2018 arauaren arabera honela deitzen zaio: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Behin-behinekotasun.
b) Gorabehera/gertakaria.
c) Arriskua.
d) Esposizioa.

224. Lan-arriskuen prebentzioa. Arriskuak identifikatzeari dagokionez, ISO 45001:2018 arauaren arabera, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Ohiko eta ezohiko jarduerak hartu behar dira kontuan.
b) Lantokira sartzen diren pertsona guztiak hartzen dira kontuan.
c) Erakundeari eragin diezaioketen kanpoko arriskuak hartzen dira kontuan.
d) Ez da beharrezkoa giza faktoreak kontuan hartzea.

225. Lan-arriskuen prebentzioa. "Ekintza zuzentzaileari" dagokionez, ISO 45001: 2018ren arabera, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Desadostasun baten arrazoia ezabatzen du.
b) Desadostasuna berriro gertatzea saihesten du.
c) Balizko desadostasun bat agertzea saihesteko erabiltzen da.
d) Desadostasunaren ondorioekiko proportzionala da.

226. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauaren arabera, gorabeheren/gertakarien ikerketek honako hauek ahalbidetu behar dituzte: Aukera ezazu baieztapen OKERRA.

a) Azpiko kausak eta faktore eragileak zehaztea.
b) Gorabeherarekin lotutako ekintza zuzentzailerik behar den identifikatzea.
c) Ikerketaren emaitzak jakinaraztea.
d) Legea betetzen dela gainbegiratzea, ikerketaren bidez.

227. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauan, zer hartu behar da kontuan arriskuak identifikatzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ohiko eta ez ohikoak jarduerak.
b) Giza faktoreak, gaitasunak eta portaera.
c) Langileei eragin diezaieketen kanpo-arriskuak.
d) Erantzun guztiak zuzenak dira.

228. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauaren egitura orokorrak PDCA/PEEJ (*Plan-Do-Check-Act* / Planifikatu-Egin-Egiaztatu-Jardun) zikloari jarraitzen dio. Zer bloke dagozkio egitura horri? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Diagnostikoa; Ezarpena; Egiaztapena; Hobekuntza.
b) Plangintza; Ezarpena eta Eragiketa; Jardunaren Ebaluazioa; Hobekuntza.
c) Lidergoa; Baliabideak; Auditoretza; Emaitzak.
d) Planifikatzea; Gauzatzea; Kontrolatzea; Mantentzea.

229. Lan-arriskuen prebentzioa. Laneko segurtasunarekin eta osasunarekin lotutako arauen familian, honako hauek ziurta daitezke ziurtagiri bidez: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) ISO 45001:2018.
b) 14/2011 Legea, ekoizpen-ingurune konplexuetako lan-arriskuen prebentzio integralari eta koordinazioari buruzkoa.
c) a) eta b) erantzunak zuzenak dira.
d) Erantzun guztiak okerrak dira.

230. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 arauaren arabera, elementu hauetako zein sartzen da laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistemaren (LSS) jardunaren ebaluazioan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Arrisku eta prebentzio zerbitzuen baliabide ekonomikoak definitzea.
b) Barne-komunikaziorako bideak ezartzea.
c) LSS kudeaketaren emaitzen jarraipena, neurketa, analisia eta ebaluazioa.
d) Sistema ezarri aurretik arriskuak hasieran identifikatzea.

231. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 araua honako hauei aplikatzen zaie: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Industria-erakundeei bakarrik.
b) Erakunde publikoei bakarrik.
c) Edozein antolaketa-motari eta -tamainari.
d) 50 langile baino gehiago dituzten enpresei bakarrik.

232. Lan-arriskuen prebentzioa. Laneko segurtasun- eta osasun-politikak, ISO 45001:2018 arauan, honako hauek jaso behar ditu: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kostu operatiboen murrizpena.
b) Lesioak eta osasun-kalteak prebenitzeko konpromisoa eta etengabeko hobekuntza konpromisoa.
c) Bezeroa gogobetetzeko konpromisoa.
d) Hirugarren alderdiaren nahitaezko ziurtagiria.

233. Lan-arriskuen prebentzioa. Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistemaren eremuari dagokionez, ISO 45001:2018 arauak eskatzen du erakundeak: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Auditoretzetarako bakarrik definitu behar duela.
b) Ez du definitu behar, erakundeko unitate bakar batean aplikatzen badu.
c) Definitu eta dokumentatu egin behar duela.
d) Ahoz bakarrik mantendu behar duela.

234. Lan-arriskuen prebentzioa. Eskakizun hauetatik, zein aplikatzen zaio laneko segurtasun- eta osasun-politikari, ISO 45001:2018 arauaren arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kostu operatiboak murrizteko konpromisoa sartzea.
b) Nahitaez, 5 urtean behin berrikustea.
c) Alderdi interesdunentzat eskuragarri egotea.
d) Lege-erreferentziak baztertzea.

235. Lan-arriskuen prebentzioa. Informazio dokumentatuaren kontrolari dagokionez, ISO 45001:2018 arauaren arabera: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Edozein bertsio bana daiteke, irakurtzeko moduan badago.
b) Kanpo-auditoretzetarako bakarrik eskatzen da zerrenda.
c) Dokumentu guztiak fisikoki markatu behar dira.
d) Dagozkion bertsioek eskuragarri egon behar dute erabilera-puntuetan.

236. Lan-arriskuen prebentzioa. Larrialdi-prozedurei dagokienez, ISO 45001:2018 arauak honako hau eskatzen du: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aldizkako probak egitea posible denean.
b) Probak, gorabehera/gertakari bat gertatuz gero bakarrik egitea.
c) Hiru urtean behin probak egitea.
d) Jarduera ez eteteko, probak saihestea.



237. Lan-arriskuen prebentzioa. ISO 45001:2018 araua betetzen dela ziurtatzeko egin beharreko ebaluazioari dagokionez, erakundeak hau egin behar du: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Agintaritzak eskatzen duenean bakarrik egingo du.
b) Betetze-maila aldizka ebaluatzeko eta erregistroak mantentzeko prozesuak ezarriko dira.
c) Barne-auditoretzekin ordezkatuko du.
d) Kontratisten esku uztea.

238. Lan-arriskuen prebentzioa. Lidergoari dagokionez, ISO 45001:2018 arauaren arabera, goi-zuzendaritzak laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistemarekiko (LSS) konpromisoa erakutsi behar du, besteak beste, honako hauen bidez: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Segurtasun-erantzukizun guztiak prebentzio-zerbitzuari bakarrik eskuordetzea.
b) LSSren politika eta helburuak erakundearen testuinguruarekin eta zuzendaritza estrategikoarekin bateragarriak direla ziurtatzea.
c) Gorabeheren/gertakarien ikerketa guztiak pertsonalki egitea.
d) Kanpo-auditoretza guztietara nahitaez joatea.

239. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako zerbitzu-erakundeen prestakuntza-planetan jasotako prestakuntza-jarduerei ebaluazio sistematikoa egingo zaie, aurreikusitako helburuak zenbateraino bete diren ezagutzeko. Arlo honetan indarrean dagoen araudiaren arabera, ebaluazioa hainbat eremutan egingo da. Jarraian proposatzen diren aukerei dagokienez, adieraz ezazu berariaz ZEIN EZ dagoen jasota Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpenean:

a) Bertaratuen aprobetxamendu-maila ebaluatzea (trebetasunak ikastea eta eskuratzea).
b) Irakasleen ebaluazioa (gogobetetze-inkesta eta auditoretza pedagogikoa).
c) Prestakuntzan egindako inbertsioaren itzuleraren ebaluazioa.
d) Lanpostura transferitzearen ebaluazioa.

240. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Prestakuntza-ekintza nagusiki praktikoa bada, helburu nagusia bertaratutako pertsonak trebetasunak garatzeko prestatzea izanik, eta horretarako bertaratutako pertsonen parte hartze aktiboa behar bada eta irakaslearekin etengabeko interakzioa ere, nola deritzo prestakuntza-jarduera horri? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikastaroa.
b) Saioa.
c) Tailerra.
d) Jardunaldia.



241. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako ereduaren arabera, prestakuntza-ibilbideetan oinarritua, prestakuntza-ibilbide bat honela egiten da: prestakuntza-jardueren gauzatze-mailaren eta tipologiaren arabera. Ondorengo aukeren artean aukera ezazu prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako ereduarekin bat datozen prestakuntza-jardueren tipologia:

a) Orokorrak, tronkalak eta espezifikoak.
b) Orokorrak, nuklearrak eta espezifikoak.
c) Nuklearrak, ibilbidearekin erlazionatutakoak eta espezifikoak.
d) Ibilbidearekin erlazionatutakoak, espezifikoak eta orokorrak.

242. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Profesional batek prestakuntza-ibilbidea egiteko tokia zehazteari dagokionez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Prestabide aplikazioak automatikoki egingo du ibilbideak dituen prestakuntza-programen hasierako baliokidetza-proposamena.
b) Profesional bakoitzak egoki iruditzen zaizkion ekarpenak txerta ditzake, Prestabidek egindako prestakuntza-ibilbidearen hasierako proposamena balioztatzeko.
c) Profesionalek beren prestakuntza-ibilbidean egindako ekarpenak, prestakuntza-ibilbidea berrikusiko duen batzordeak baimendu beharko ditu.
d) Arduradunarekin bilduta, elkarrekin prestakuntza-ibilbidea berrikusiko da; profesional bakoitzak ibilbidean duen lekua zehaztuko da eta oinarri gisa balioko du etorkizunean pertsonalaren prestakuntza planifikatzeko.

243. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Prestakuntza-ibilbidean prestakuntza-programek hiru fase bereizi izan ditzakete, haien gauzatze-egoera kontuan izanda. Fase hauetatik zein EZ dago jasota Osakidetzako prestakuntza-ibilbideetan oinarrituta dagoen prestakuntzako kudeaketa ereduan?

a) Egiteko zain.
b) Eguneratu beharrekoa.
c) Gauzatua.
d) Bete beharrekoa.

244. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpenaren arabera (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena), helburu hauetako zein EZ da Osakidetzak prestakuntzaren bidez lortu nahi duenetako bat?

a) Lanpostuari dagozkion erantzukizun, funtzio eta zereginak betetzeko behar diren gaitasunak eguneratzea eta hobetzea.
b) Osakidetzako pertsonen birziklatze profesionala eta kualifikazio hobekuntza sustatzea.
c) Ikerketa sustatzea Osakidetzako langileen ezagutzaren kudeaketaren arloan.
d) Garapen eta promozio profesionala erraztea.



245. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendariaren 2/2012 Jarraibideak ezartzen duenaren arabera (Osakidetzako prestakuntza-planetako prestakuntza-jardueren definizioari eta sailkapenari buruzkoa), arlo hauetako zeinetan EZ dira sailkatzen Osakidetzako prestakuntza-jarduerak?

a) Gobernantzan.
b) Kliniko-asistentzialean.
c) Administrazio eta zerbitzu orokorretan.
d) Antolamendu-ereduan.

246. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendariaren 2/2012 Jarraibideak ezartzen duenaren arabera (Osakidetzako prestakuntza-planetako prestakuntza-jardueren definizioari eta sailkapenari buruzkoa), arlo kliniko asistentzialean honako arlo tematiko hauek identifikatu dira: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Segurtasun klinikoa, bioetika, praktika klinikoa, komunikazioa eta pazientearekiko tratua.
b) Ebidentzia zientifikoa.
c) Sailkatzeko/erregistratzeko sistemak.
d) a) eta c) erantzunak zuzenak dira.

247. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako prestakuntza-ibilbideen ereduaren arabera, prestakuntza-ibilbideetan oinarritutako prestakuntza-eredu estrategikoari dagokionez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Prestakuntza-ibilbideek, prestakuntza-eskaintzari koherentzia ematea ahalbidetzen dute.
b) Prestakuntza-ibilbide bat egiteko, prestakuntza-jardueren tipologia baino ez da kontuan hartzen.
c) Ibilbideko prestakuntza-jarduerak honela multzokatzen dira: orokorrak, ibilbideari lotuak eta espezifikoak.
d) Pertsona bat ibilbide bati baino gehiagori egon daiteke atxikia, erakundean dituen arduren arabera.

248. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako prestakuntza-ibilbideen ereduari dagokionez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Eredu pedagogiko psikozentriko konstruktibistetan oinarritzen da.
b) Eredu pedagogiko konduktistetan oinarritzen da.
c) Eredu pedagogiko kognitibistetan oinarritzen da.
d) Eredu pedagogiko erromantikoan oinarritzen da, ikasten ari denaren barne-garapenean zentratuta.

249. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpenaren arabera (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena), zerbitzu erakundeen prestakuntza-batzordeen eginkizunetan, besteak beste, hauek daude: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zerbitzu erakundearen prestakuntza-planak eta -programak onartzea.
b) Prestakuntzaren arloan helburuak onartzea.
c) Onartutako prestakuntza-ekintzak kudeatzeko irizpideak proposatzea.
d) Erantzun guztiak okerrak dira.

250. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendariaren 2/2012 Jarraibidearen arabera (Osakidetzako prestakuntza-planetako prestakuntza-jardueren definizioari eta sailkapenari buruzkoa), aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Jardunaldietan aldi bereko jarduerak egiten dira, eta aurkeztutako jarduerak gai beraren buruzko metodologia eta eduki ezberdinei dagozkie.
b) Sinposioetan hizlariak eztabaidan sartzen dira, eta parte hartzen dute, jorratzen den gaian beren ezagutza-ekarpena egiteko.
c) Egonaldia/errotazioaren iraupena prestakuntza-jardueraren edukien eta lortu beharreko helburuen araberakoa izango da, eta hura berariaz jaso beharko da baimentzen duen programan.
d) Ikastaroa prestakuntza-ekintza egituratua da, nagusiki praktikoa, gai jakin baten azterketan zentratua, ezagutzak lortzera eta gai horretan gaitasuna hobetzera zuzendua, irakasle baten edo gehiagoren partaidetzarekin, denboran egituratutako hainbat saiotan.

251. Prestakuntza kudeatzeko Osakidetzako sistema. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpenari dagokionez (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena), aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Prestakuntza-planak, Osakidetzako zerbitzu-erakundeetan eta administrazio- eta kudeaketa-korporatiboko erakunde zentralean bertan prestakuntza planifikatu eta antolatzeko oinarrizko tresna dira.
b) Prestakuntza-planak epe-mugarik gabekoak izango dira, nahiz eta, prestakuntzako premien diagnosirako prozeduran ezarritako aurreikuspenen arabera, tresna dinamiko bezala sortzen diren.
c) Prestakuntza-planak egiteko, ez da beharrezkoa izango prestakuntza-premiak diagnostikatzeko, prestakuntza-programak egiteko eta gaitasunen garapena ebaluatzeko erreferentzia izango diren prestakuntza-ibilbideak definitzea.
d) Prestakuntza Plana osatzen duten prestakuntza-jarduera guztiek izan beharko dute aurrekontu-zuzkidura, eta Osakidetzako erakunde ororentzat berariaz eta espresuki zehazten diren kalitate irizpideak bete beharko dituzte.

252. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpenari dagokionez (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena), Osakidetzako prestakuntza-planak egiteko prestakuntza-ibilbideek duten eginkizuna, zein baieztapenek deskribatzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aukerakoak dira eta iraupen luzeko jardueretarako baino ez dira erabiltzen. Ez dira kontuan hartu behar aldi baterako langileak prestatzeko.
b) Zerbitzu-erakundeetako prestakuntza-programak ordezkatzen dituzte.
c) Definitu egin behar dira, erreferentzia izan daitezen beharren diagnostikorako, programak egiteko eta gaitasunen garapena ebaluatzeko.
d) Erakunde zentraleko prestakuntzari bakarrik aplikatzen zaizkio.

253. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpena (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena). Prestakuntza-planen epe-mugari dagokionez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Epe-mugarik gabekoak izango dira, izaera dinamikoa dutelako.
b) Epe-muga dutenak izango dira, baina tresna dinamikotzat hartzen dira.
c) Araudian ez da epe-mugarik zehazten.
d) Iraupena erakunde bakoitzeko prestakuntza-batzorde bakoitzak ezartzen du, kontratuen iraupena kontuan hartuta.

254. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpena (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena). Aukera hauetako zein dator guztiz bat Osakidetzako prestakuntza-helburuekin? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Gizarte-eragileak curriculum-edukien definizioan integratzea.
b) Lanpostuan jardutearekin zerikusirik ez duten kanpo-azterlanak finantzatzea.
c) Jarduteko gaitasunak eguneratzea eta hobetzea; birziklatzea eta kualifikazioa sustatzea; eta garapen eta sustapen profesionala erraztea.
d) Prestakuntza-orduen kopuruari lotutako pizgarri ekonomikoen sistema bat ezartzea, betiere kontratuen aldi baterako iraupena eta/edo iraupen iraunkorra kontuan hartuta.

255. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpena (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena). Adieraz ezazu Ebazpen horretan eskatutako ebaluazio-eremuen KONBINAZIO zuzena:

a) Aprobetxamendua; bertaratutakoen gogobetetasuna; ROI (errentagarritasun ekonomikoa).
b) Aprobetxamendua; irakasleen ebaluazioa; lanpostura transferitzea eta emaitzetan duen eragina.

c) Logistikaren ebaluazioa; kostuen ebaluazioa; ROI (errentagarritasun ekonomikoa).
d) Aprobetxamendua; aurrekontuaren ebaluazioa; ISO ziurtagiria.

256. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendariaren 2/2012 Jarraibidea (Osakidetzako prestakuntza-planetako prestakuntza-jardueren definizioari eta sailkapenari buruzkoa). Ondorengo "Eremua → arloa" bikoteetatik, zein dago behar bezala lotuta Jarraibidearen arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pertsonak → Ebidentzia zientifikoa.
b) Ikerketa eta ezagutzaren zabaltzea → Hizkuntza-normalizazioa.
c) Administrazioa eta Zerbitzu Orokorrak → Bioetika.
d) Kliniko asistentziala → Pazientearekiko komunikazioa eta tratua.

257. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendariaren 2/2012 Jarraibidea (Osakidetzako prestakuntza-planetako prestakuntza-jardueren definizioari eta sailkapenari buruzkoa). Zein enuntziatu egokitzen zaio Osakidetzako "Jardunaldiaren" definizio ofizialari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aldi bereko jarduerak dituen bilera, gai desberdinak eta paraleloak eztabaidatzeko. Normalean egun oso bateko iraupena izaten du, bazkaltzeko atsedenarekin.
b) Eztabaida, non espezialistak polemikan hasten diren, ondoz ondoko txandetan.
c) Bilera monografikoa eta iraupen laburrekoa; ezagutzak eguneratzen dira ponentzia eta mahaiekin; kongresuak ez bezala, ez dago aldi bereko jarduerarik.
d) Jarduera nagusiki praktikoa da, eta etengabeko interakzioa du irakaskuntzarekin.

258. Prestakuntza kudeatzeko sistema Osakidetzan. Osakidetzako zuzendari nagusiaren irailaren 26ko 1580/2011 Ebazpena (Osakidetzako prestakuntza-jarduerak planifikatzeko eta kudeatzeko irizpide orokorrak ezartzen dituena) eta prestakuntza-ibilbideen ereduak. Zein da diseinuari eta helburuari buruzko formulaziorik zehatzena? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ikastaroak taldekatuz soilik eraikitzen dira, maila eta arlorik gabe.
b) Ikaskuntza-ekintzak arloka eta mailaka taldekatzen dituzte, denbora-sekuentziazioarekin eta ebaluazioarekin, jardunerako behar den konpetentzia-ibilbidea zehazteko.
c) Ekintzak alfabetikoki ordenatzen dituzte, inskripzio masiboa errazteko, eta kontratu-motaren arabera sailkatzen dituzte (aldi baterakoak eta/edo iraunkorrak).
d) Asistentzia-kategoriei soilik aplikatzen zaizkie, ez osasun-langileei.

259. Jardunaren ebaluazioa. Jarduna ebaluatzeko erabiltzen den intzidente kritikoaren metodoa, gaitasunak ebaluatzeko metodo bat da. Zertan oinarritzen da metodo hori? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezaugarrietan.
b) Portaeran.
c) Emaitzetan.
d) Arrazoien azterketan.

260. Jardunaren ebaluazioa. «Gaitasuna» kontzeptuaren definizioan, Spencer eta Spencerrek esaten dute gaitasuna «gizabanakoaren azpiko ezaugarri bat» dela. Zer esan nahi da horrekin? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Gaitasuna nortasunaren zati sakon bat dela, eta haren bidez laneko hainbat erronka eta egoeratan zer portaera izango den aurreikus daitekeela.
b) Gaitasunak, portaera eta jarduna sortzen edo aurreikusten duela.
c) Gaitasunaren bidez benetan aurreikus daitekeela nork egiten duen zerbait ongi eta nork gaizki, irizpide orokor edo estandar baten arabera neurtuta.
d) Gaitasuna, lanpostu edo egoera jakin batean eduki daitekeen arrakasta-estandar bat baino portaera hobea da.

261. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen ebaluazio bati, non pertsona bat bere nagusiak, bere berdinek eta —batzuetan— bezeroek ebaluatzen duten, nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) 360 graduko ebaluazioa.
b) 90 graduko ebaluazioa.
c) 180 graduko ebaluazioa.
d) Ebaluazio tradizionala.

262. Jardunaren ebaluazioa. Claude Levy-Leboyerrek, lanaren psikologo frantziarrak, gaitasunen zerrenda bat egin zuen, «supragaitasunak» deituz, eta lau taldetan sailkatu zituen. «Kolaboratzaileak zuzentzea» supragaitasuna zer talderi dagokio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Moldagaritasunari.
b) Emaitzetara bideratzeari.
c) Intelektualei.
d) Pertsonen artekoei.

263. Jardunaren ebaluazioa. Spencer eta Spencer-en ustez, bost dira gaitasun-mota nagusiak. Jarrerak eta balioak zein gaitasun-motarekin lotzen dituzte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezagutzarekin.

b) Nork bere buruari buruz duen ideiarekin.
c) Trebetasunarekin.
d) Motibazioarekin.

264. Jardunaren ebaluazioa. Jarduna ebaluatzeko erabiltzen den kalifikazio-eskala grafikoen metodoa, gaitasunak ebaluatzeko metodo bat da. Zertan oinarritzen da metodo hori? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezaugarrietan.
b) Portaeran.
c) Emaitzetan.
d) Arrazoien azterketan.

265. Jardunaren ebaluazioa. Spencer eta Spencerren "icebergaren ereduan", zein dira antzemateko eta garatzeko gaitasunik zailenak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Trebetasunak eta ezagutzak.
b) Nork bere buruari buruz duen ideia eta nortasun-ezaugarriak.
c) Trebetasunak eta nortasun-ezaugarriak.
d) Ezagutzak eta nork bere buruari buruz duen ideia.

266. Jardunaren ebaluazioa. Claude Levy-Leboyerrek, lanaren psikologo frantziarrak, gaitasunen zerrenda bat egin zuen, «supragaitasunak» deituz, eta lau taldetan sailkatu zituen. «Arrakasta-nahiak» supragaitasuna zer talderi dagokio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Intelektualen taldeari.
b) Pertsoena artekoen taldeari.
c) Moldagarritasunaren taldeari.
d) Emaitzetara bideratzearen taldeari.

267. Jardunaren ebaluazioa. Jarduna behar bezala ebaluatzeko eta pertsona batek ondo edo gaizki jarduten duen esateko, ebaluazioan beti hartu behar da kontuan… Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Espero den emaitza.
b) Pertsonaren soldata.
c) Erakundean duen kargua.
d) Lanpostuaren profila.

268. Jardunaren ebaluazioa. Martha Alicia Allesen "Desempeño por competencias" liburuaren arabera, zeintzuk dira jardunaren ebaluazioaren arazorik ohikoenak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Araurik eza, irizpide subjektiboak edo errealismo gutxikoak, ebaluatuaren eta ebaluatzailearen arteko adostasunik eza, ebaluatzailearen akatsak, atzeraelikadura txarra, komunikazio negatiboak.
b) Barne-eztabaidak, irizpide subjektiboak edo errealismo gutxikoak, ebaluatuaren eta ebaluatzailearen arteko adostasunik eza, ebaluatzailearen akatsak, atzeraelikadura txarra, komunikazio negatiboak.
c) Barne-eztabaidak, irizpide subjektiboak edo errealismo gutxikoak, ebaluatuaren eta ebaluatzailearen arteko adostasunik eza, ondoriorik eza, atzeraelikadura txarra, komunikazio negatiboak.
d) Araurik eza, irizpide subjektiboak edo errealismo gutxikoak, ebaluatuaren eta ebaluatzailearen arteko adostasunik eza, ondoriorik eza, atzeraelikadura txarra, komunikazio negatiboak.

269. Jardunaren ebaluazioa. Martha Alicia Allesen "Desempeño por competencias" liburuaren arabera, jardunaren ebaluazio-metodoak neurtzen dutenaren arabera sailkatzen dira, honakoa jarraituz: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezagutza, jokabideak edo emaitzak.
b) Ezagutza, trebetasunak edo emaitzak.
c) Ezaugarriak, trebetasunak edo emaitzak.
d) Ezaugarriak, jokabideak edo emaitzak.

270. Jardunaren ebaluazioa. Martha Alicia Allesen "Desempeño por competencias" liburuaren arabera, jardunaren ebaluazio-metodoetatik, zein metodo motaz ari gara, bere abantaila erraz eta azkar diseinatzea dela esaten badugu? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezagutza-metodoak.
b) Emaitza-metodoak.
c) Ezaugarri-metodoak.
d) Trebetasun-metodoak.

271. Jardunaren ebaluazioa. Martha Alicia Allesen "Desempeño por capacidades" liburuan, jarduna ebaluatzeko programa baten arrakastarako funtsezkoak diren hiru arlo aipatzen dira. Zeintzuk? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Tresna, jarraibidea eta ebaluatzaileen entrenamendua.
b) Tresna, ebaluatzailea eta entrenamendua.
c) Definizioa, jarraibidea eta ebaluatuen nahiz ebaluatzaileen entrenamendua.
d) Definizioa, ebaluatzailea eta entrenamendua.

272. Jardunaren ebaluazioa. Zein da jardunaren ebaluazioa definitzen duen ideia nagusia, Alles-en arabera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Nagusiak lankideari buruz jasotzen dituen pertzepzioen urteko erregistroa da, duen kontratuaren iraupena kontuan hartuta.
b) Jardunaren eta lanpostuaren profilaren arteko konparazioa da, zehaztutako irizpideen arabera.
c) Etorkizuneko potentzialaren neurketa da, egungo rola alde batera utzita.
d) Pertsonak egindako ikastaroen eta ziurtagirien inbentario bat da.

273. Jardunaren ebaluazioa. "Gaitasunen araberako jardunak" honako hauek biltzen ditu nagusiki: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bezeroaren gogobetetzea eta lan-giroa.
b) Emaitzak (helburuak) eta jokabide-ebidentziak (gaitasunak).
c) Ezagutza teknikoak eta lidergo-potentziala, kontratuaren iraupena kontuan hartu gabe.
d) Ordainsari finkoa eta aldakorra.

274. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen araberako jarduna. Gradu-eskalaren eskema estandarraren arabera, zer da B gradua? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) %100.
b) %75.
c) %50.
d) %25.

275. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen araberako jarduna. Jokabideak maiztasunaren arabera (beheranzko zuzenketa) aztertzea. Maiztasuna haztatzen duen metodoan, nola baloratzen da "sarritan" aukera? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) %100.
b) %75.
c) %62,5.
d) %50.

276. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen araberako jarduna. Jokabideak, noizbehinkako goiko agerpenak dituztenaren arabera (goranzko zuzenketa) aztertzea. Zerk deskribatzen du hobeto "goranzko zuzenketa"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Behatutako jokabide guztien batez bestekoa automatikoki egiten du.
b) Maila murrizten du noizbehinkako jokabide baxuagoak badaude.
c) Maila bat igotzen du, baldin eta ebidentzia goren bat badago.
d) Tarteko balio bat esleitzeko aukera ematen du, noizean behin goi-mailako jokabideak agertzen direnean.

277. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen araberako jarduna. Metodoen sailkapena, neurtzen dutenaren arabera. Metodo hauetako zein da "portaeran oinarritutakoa"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Goranzko kalifikazio-eskala grafiko progresiboa.
b) Helburuen araberako administrazioa/*Managment by Objectives* (MBO).
c) Portaera behatzeko eskala.
d) Behartutako banaketa.

278. Jardunaren ebaluazioa. Gaitasunen araberako jarduna. Ebaluatzailearen ohiko akatsak jokabideak ebaluatzean. Honako hauetatik, zein da jokabideak ebaluatzeko joera tipiko bat? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Atzeraldi-efektua (gehiegi baloratu berriena).
b) Zehaztasun-akatsa (dena sartu).
c) %45etik goranzko joera duen laginketa estatistikoaren errorea.
d) Konposizio-falazia.

279. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Motibazioa egokitze-prozesu bat da, non hainbat osagaik parte hartzen duten. Horietako bat «helburua erabakitzea eta hautatzea» da. Baieztapen hauetatik zein EZ da zuzena helburuaren balioaren eta hura lortzeko espektatibaren arteko loturan inplikatutako hiru aldagaiei dagokienez? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Balioa handia denean eta arrakasta lortzeko espektatiba ere handia denean, helburuari zuzendutako portaera motibatua izateko probabilitatea oso handia da, betiere gutxieneko nahi edo beharrik baldin badago**.**
b) Balioa txikia denean eta arrakasta lortzeko espektatiba ere txikia denean, helburuari zuzendutako portaera motibatua izateko probabilitatea oso txikia da; hala ere, kasu horretan, nahi edo behar handia izateak portaera gertatzeko probabilitatea areagotu egin dezake.
c) Balioa handia denean eta arrakasta lortzeko espektatiba txikia, nahi edo behar handiak maximizatu egiten du balioa eta minimizatu arrakasta lortzeko espektatiba, portaera motibatua gertatzeko probabilitatea areagotuz.
d) Balioa txikia denean eta arrakasta lortzeko espektatiba handia, nahi edo behar handiak maximizatu egiten du balioa eta minimizatu arrakasta lortzeko espektatiba, portaera motibatua gertatzeko probabilitatea murriztuz.

280. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. «Emozioaren esperientzia subjektiboa, esperientzia emozional bakoitzaren ezaugarri diren aldaketa fisiologikoen irudikapen mentalez osatua, baita prozesamendu emozionala eragiten duten objektu eta egoerez ere». Esaldi honek zer definitzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Sentimendua.
b) Gogo-aldartea.
c) Afektua.

d) Umorea.

281. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Emozioaren sorreran parte hartzen duten sistema neuronalei dagokienez, erantzun hauetatik zein dagokio amigdalari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ingurunearen aldez aurreko arretazko analisi-sistema baten gisa jarduten du, estimulu anbiguoen edo beldurra edo saria eragin dezaketen estimuluen antzemate goiztiarra eginez.
b) Bi nukleoz osatuta dago: nukleo ildaskatua, zeina, halaber, bi nukleoz osatuta dagoen (putamena eta isats-nukleoa), eta nukleo zurbila.
c) Prozesamendu emozional kontrolatuan parte hartzen du, hau da, erantzun emozionalen erregulazio kontzientean.
d) Zeregin erabakigarria du zigorraren eta sariaren adierazpenean, aldaketan eta ebaluazioan, baita aurrez neutroak diren estimuluen eta indartzaile primarioen arteko asoziazioen ikaskuntzan ere.

282. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aipatzen diren emozioetatik, zein da egokiena enpatia izateko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Tristura.
b) Harridura.
c) Jakingura.
d) Poza.

283. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aipatzen diren emozioetatik, zeinek EZ du aktibatzen nerbio-sistemaren adar parasinpatikoa?

a) Segurtasunak.
b) Erruak.
c) Mirespenak.
d) Tristurak.

284. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Motibazioa egokitze-prozesu bat da, non hainbat osagaik parte hartzen duten. Horietako bat "estimuluaren pertzepzioa" da. Aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Prozesu garrantzitsua da; izan ere, pertzepzioa ez izateak (kontzienteki edo ez) motibazio-prozesua hastea eragozten du.
b) Pertzepzioa gertatzeko, beharrezkoa da estimulu bat eta hartzaile egokiak egotea.
c) Pertzepzio kontzienteak gizabanako batek estimuluaren existentzia nabaritzeko eta ekintza egoki bat gauzatzeko motibatuta sentitzeko aukera ezabatzen du.
d) Pertzepzio kontzientean, aldagai biologikoek, aldagai kognitiboek eta aldagai afektiboek dute eragina.

285. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. "Esperientzia emozionala adierazteko deskriptore primitiboenari, orokorrenari eta zehaztugabeenari", nola deitzen zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Sentimendua.
b) Afektua.
c) Gogo-aldartea.
d) Umorea.

286. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Motibazioaren arloko kontzeptu garrantzitsuei dagokienez, hauetako zein dagokio pultsioari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Organismo batek funtzionatzeko elementu garrantzitsuren bat falta duela sentitzen eta/edo adierazten duen egoera.
b) Gabezia edo premia biologikoko egoera baten adierazpen psikologikoa.
c) Martxan dagoen prozesu bat gelditzea ahalbidetzen duen mekanismoa.
d) Helburuen bat lortzera bideratutako jokabide-adierazpena.

287. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aipatzen diren emozioetatik, zein da estresaren aurkako antidotorik onena? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Segurtasuna.
b) Jakingura.
c) Mirespena.
d) Harridura.

288. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aipatzen diren emozioetatik, zeinek EZ ditu amigdalak aktibatzen? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Beldurrak.
b) Amorruak.
c) Harridurak.
d) Erruak.

289. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Sinpatiaren eta enpatiaren arteko aldea: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Sinpatia, norberaz ahaztea eta besteak bezala bizitzea da; enpatian une oro dakigu non dagoen bestea eta non gauden gu.
b) Sinpatia, besteari entzutea, baina une oro gu non gauden jakitea da; enpatia, norberaz ahaztea eta bestea bezala bizitzea da.
c) Sinpatia eta enpatia bereizten dituena, besteak zutaz duen pertzepzioa da. Sinpatian beti zara zerbait positiboa bestearentzat, eta enpatian ez da beti horrela.
d) Sinpatia eta enpatia gauza bera dira.



290. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. R. Aguado Romoren ikerketan (2005-2013) identifikatu dituzten oinarrizko 10 unibertso emozionalak zeintzuk dira? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Amorrua, melankolia, errua, nazka, beldurra, harridura, segurtasuna, inbidia, poza eta jakin-mina.
b) Sumina, tristura, errua, nazka, beldurra, harridura, segurtasuna, inbidia, poza eta jakin-mina.
c) Amorrua, tristura, errua, nazka, beldurra, harridura, segurtasuna, inbidia, poza eta jakin- mina.
d) Amorrua, tristura, errua, nazka, beldurra, harridura, segurtasuna, miresmena, poza eta jakin-mina.

291. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Francisco Palmero eta Francisco Martínez Sánchezen "Motivacion y emoción" liburuaren arabera: niak huts egiten duela sumatzen duenean, zer emozio sozial sortzen dira? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Harrotasuna eta "*hubris*"a.
b) Inbidia eta jeloskor.
c) Amorrua eta beldurra.
d) Errua eta lotsa.

292. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Mayer eta Saloveyren ereduaren arabera, emozio batek nola eboluzionatzen duen eta emozio batzuek beste emozio batzuetan nola eragiten duten ulertzea ahalbidetzen duen trebetasun emozionalari honela esaten zaio: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pertzepzio emozionala.
b) Pentsamendua emozionalki erraztea.
c) Emozioen ulermena.
d) Emozioak erregulatzea.

293. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Motibazio-prozesuan, gizabanakoari, jarraitu behar duen, ekintza aldatu behar duen edo helburua utzi behar duen aztertzeko aukera ematen dion fasea honakoa da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Emaitzaren kontrola.
b) Helmuga aukeratzea.
c) Aktibazioa.
d) Pizgarriaren balorazioa.

294. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. “Erritmo metabolikoa murrizten du, galera baten asimilazioa errazteko”; eboluzio-funtzio hau zein emoziok betetzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Nazkak.
b) Tristurak.
c) Amorruak.
d) Erruak.

295. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Prozesamendu emozionalean, kortex prefrontalak parte hartu aurretik alerta-erantzun automatikoak ahalbidetzen dituen bide "azkarra" zein da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hipotalamoa → kortex somatosentsoriala.
b) Talamoa → amigdala.
c) Amigdala → hipokanpoa.
d) Kortex prefontala → amigdala.

296. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aguado Romok dioenez, erabaki adimentsuak hartzeko funtsezko emozio bat, giro emozionala kutsatu gabe ebaluatzeko aukera ematen duena, zein da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Amorrua.
b) Jakin-mina.
c) Sorpresa.
d) Segurtasuna.

297. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Motibazioaren esparruan, honela sailkatzen da "jomuga psikologikoa" behar biologikoei erantzuten ez dionean, baina bai, aldiz, hazkunde pertsonal eta sozialari: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Arrazoi primarioa.
b) Pizgarri neutroa.
c) Pultsio automatikoa.
d) Bigarren mailako arrazoia.

298. Emozioen kudeaketa lan-ingurunean. Aguadoren arabera, "miresmena"ren emozioak honako funtzio hau betetzen du nagusiki: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Mehatxuen aurrean defentsa aktibatzea.
b) Lotura sozial positiboa eta eredu bidezko ikaskuntza sustatzea.
c) Erretiratzea eta isolatzea erraztea.
d) Pertsonen arteko harremanak saihestea.



299. Komunikazio eraginkorra. Hitz egiten dugunean erabiltzen dugun ekintzaren arabera, baieztapenak eta adierazpenak bereizten ditugu. Giza-hizkuntzaren baieztapen eta adierazpenei dagokienez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Baieztapenak egiazkoak edo faltsuak izan daitezke.
b) Deskripzio deituriko hizkuntza-ekintza motari dagozkio adierazpenak.
c) Baieztapenak baliodunak edo baliogabeak dira, haiek egiten dituen pertsonaren boterearen arabera.
d) Adierazpenek gertakarien deskribapenarekin dute zerikusia.

300. Komunikazio eraginkorra. Iritziei dagokienez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Iritziak oinarridunak edo oinarrigabeak izan daitezke, oinarritzat hartzen duten iraganaren arabera.
b) Iritziak baliodunak edo baliogabeak izan daitezke, haiek egiten dituen pertsonari emandako autoritatearen arabera.
c) Iritziak adierazpenak dira, baina adierazpen oro ez da, ezinbestean, iritzi bat.
d) Iritziak baieztapenak dira, denboran irauten duten ezaugarriak baitituzte.

301. Komunikazio eraginkorra. Elkarrizketa batean «nahikoa da» esaten badugu, zer motatako adierazpena erabiltzen ari gara? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Ezjakintasun-adierazpen bat.
b) Ukatze-adierazpen bat.
c) Esker oneko adierazpen bat.
d) Barkamen-adierazpen bat.

302. Komunikazio eraginkorra. Beste pertsona batzuekin ekintzak koordinatzeko balio duen hizkuntza-ekintzari nola esaten zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Promesa.
b) Ukatzea.
c) Baieztapena.
d) Iritzia.

303. Komunikazio eraginkorra. Hitz egiten dugunean erabiltzen dugun ekintzaren arabera, baieztapenak eta adierazpenak bereizten ditugu. Giza-hizkuntzaren baieztapen eta adierazpenei dagokienez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) Adierazpenak egiten ditugunean munduari buruz hitz egiten dugu.
b) Adierazpenak historiako oso une berezietan bakarrik gertatzen dira.
c) Adierazpenak ez daude lotuta gure behaketa-gaitasun partekatuekin. Boterearekin lotuta daude.
d) Adierazpenak egiazkoak edo faltsuak dira.



304. Komunikazio eraginkorra. Iritzi bat izateko behar diren baldintzei dagokienez, aukera ezazu baieztapen OKERRA:

a) Ematen dugunean, etorkizunera proiektatzen dugun ekintza.
b) Kontrako iritziari eusteko nahikoa arrazoi aurkitzea.
c) Iritzia ematen den behaketa-eremua.
d) Defendatutako estandarrei buruz ematen ditugun baieztapenak.

305. Komunikazio eraginkorra. Zein da geure buruari diogun eta besteek izango diguten errespetua definitzen duen adierazpena? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) «Ez» esatea.
b) Onarpena adieraztea: baietza.
c) Ezjakintasuna adieraztea.
d) Barkamena adieraztea.

306. Komunikazio eraginkorra. Hizketaldi batean "Biharko bileran egongo naiz" esaten dugunean, zein motatako hizkuntza-ekintza da? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Promesa.
b) Baieztapena.
c) Iritzia.
d) Aitortza.

307. Komunikazio eraginkorra. Nola bereizten dira "aditzea" eta "entzutea"? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Entzutea fenomeno sozial bat da.
b) Aditzen dugunean interpretazio-mundu bat sortzen dugu.
c) Aditzea ez da beste batzuekin ditugun gizarte-interakzioetan eratzen.
d) Aditzea ez dagokio hizkuntzaren arloari.

308. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echevarríaren arabera, lanaren kontzepzio tradizionalaren mugetako bat hau zen: banakako zereginetara mugatzen zela; alegia, gizabanako bakoitzari agindutako lanera. Horregatik, enpresako lanaren azterketa zorrotz batek hiru dimentsio desberdin daudela onartu behar du (lanaren hirudimentsiokotasuna). Adierazi hiru dimentsio zuzenak:

a) 1.Zeregin indibiduala, 2.Koordinazio-jarduerak, 3.Ikasteko gogoeta-lana.
b) 1.Lan indibiduala, 2.Talde-lana, 3.Enpresaren jarraibide orokorrak.
c) 1.Zeregin indibiduala, 2.Lanaren ikuspegia enpresan, 3.Pertsonen arteko lanaren oreka.
d) 1.Lan indibiduala, 2.Talde-lana, 3.Lan-kargen koordinazioa.

309. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echevarríaren arabera, zein dira enpresa emergenteen bereizgarri garrantzitsuenak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Trebetasuna, mugimenduak eta denborak, antolaketa-ikaskuntza.
b) Eskuz egiten ez den lana, autonomia arduratsua, konfiantza.
c) Agintea eta kontrola, eskuz egiten ez den lana, lidergoa.
d) Elkarrizketa-gaitasunak, talde-lana, lidergo banatua.

310. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echevarríak dioenez, eskuz egiten ez den lanaren nagusitasun gero eta handiagoarekin, langileburuaren figura (enpresa tradizionalean langilearen gaineko "agintea eta kontrola" egiten zituena) ez da eraginkorra eta desagertzen ari da. Enpresa emergenteetan zein izango litzateke nagusiak langilearekiko edukiko lukeen eginkizun berria? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Nagusiaren egitekoa langileari zer egin behar duen esatea da, eta ezarritako helburuak bete direla egiaztatzea.
b) Nagusiaren egitekoa da langileak egiten duena enpresak nahi duenarekin koherentea dela ziurtatzea eta langileak ahalik eta baldintza onenetan lan egin dezakeela ziurtatzea.
c) Nagusiaren egitekoa da langileari laguntzea helburu indibidualak lortzen, eta, beraz, enpresaren helburuak betearaztea.
d) Nagusiak langilea motibatuko duen liderra izan behar du, ahal duen gehiena eman dezan eta langilearen garapen pertsonala ahalbidetu dezan.

311. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echeverríaren "Ontología del lenguaje"ren arabera, zeintzuk dira funtsezko hizkuntza-ekintzak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Argudioa, eztabaida eta promesa.
b) Baieztapena, adierazpena eta promesa.
c) Onarpena, adierazpena eta promesa.
d) Onarpena, eztabaida eta promesa.

312. Komunikazio eraginkorra. Rafel Echeverríaren "Ontología del lenguaje"ren arabera, lau dira oinarrizko egoera emozionalak. Zeintzuk dira? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inbidia, etsipena, baieztapena eta anbizioa.
b) Inbidia, etsipena, onarpena eta anbizioa.
c) Erresumina, etsipena, onarpena eta anbizioa.
d) Erresumina, etsipena, gaitsezpena eta anbizioa.

313. Komunikazio eraginkorra. Rafel Echeverríaren "Ontología del lenguaje"ren arabera, posible da gogo-aldarte batetik bestera aldatzea. Hurrengo aldaketetatik, zein dago liburuan jasota? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erresuminetik onarpenera.
b) Inbidiatik onespenera.
c) Erresuminetik gaitzespenera.
d) Erantzun guztiak zuzenak dira.

314. Komunikazio eraginkorra. Rafel Echeverríaren "Ontología del lenguaje"-k giza-komunikazioaren hainbat arlo aipatzen ditu. Zeintzuk? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Hausnartzea, hitz egitea, entzutea eta aztertzea.
b) Hitz egitea eta entzutea.
c) Hitz egitea, entzutea eta eztabaidatzea.
d) Aztertzea, entzutea, hitz egitea eta eztabaidatzea.

315. Komunikazio eraginkorra. Baieztatu behar den proposamenari, baina ezeztatu daitekeenari, izen hau ematen zaio: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baieztapena.
b) Aitorpena.
c) Iritzia.
d) Promesa.

316. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echeverriaren taxonomian, hizkuntza-ekintza batek hasiera tipikoa ematen dio ekintzen koordinazioaren barruan promesa batean amaitzen den zikloari. Zein da hizkuntza-ekintza hori? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Onarpen-adierazpena.
b) Eskaera.
c) Iritzia.
d) Baieztapena.

317. Komunikazio eraginkorra. Rafael Echeverríaren arabera, ondorengo irizpideetatik zein EZ da iritzi baten oinarriaren parte?

a) Estandar egokiak izatea.
b) Behaketa erabat menperatzea.
c) Babesa ematen duten ebidentziak (baieztapenak).
d) Igorlearen elokuentzia erretoriko handiena.

318. Talde-lana. Profesional batek taldeari egiten dion ekarpen nagusia ideiak ekintzetan eraldatzea bada, Belbin-ereduko talde-rolen artetik zein izango du garatuen? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inplementatzailea.
b) Bukatzailea.
c) Espezialista.
d) Monitore ebaluatzailea.

319. Talde-lana. Belbin-ereduko roletatik bultzatzailearena garatuen duten profesionalek, harreman hobeak izaten dituzte eztabaidatu dezaketen lankide dinamikoekin. Horri dagokionez, Belbin-ereduko zein rol izango litzateke egokiena pertsona bultzatzaile batekin harremanak izateko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Taldeko jakintsua.
b) Kohesionatzailea.
c) Baliabideen ikertzailea.
d) Bukatzailea.

320. Talde-lana. Belbin-ereduko talde-rolen indarguneak, normalean ahulezia jakin bati lotuta daude. Ahulezia horiei baimendutako ahulezia esaten zaie. Xehetasunak baztertuta uzten dituen eta modu eraginkorrean komunikatzeko zailtasunak izaten dituen ahulezia, Belbin-ereduko zein talde-roli dagokio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inplementatzaileari.
b) Taldeko jakintsuari.
c) Bultzatzaileri.
d) Ebaluatzaileari.

321. Talde-lana. Belbin-ereduko talde-rol guztiak ordezkatuta dituen lan-talde batean, zein talde-rol dagokio pertsona antolatzaile eraginkorrari? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Inplementatzailea.
b) Monitore ebaluatzailea.
c) Koordinatzailea.
d) Kohesionatzailea.

322. Talde-lana. Profesional batek taldeari egiten dion ekarpen nagusia oztopoak gainditzeko ekimena eta kemena izatea bada, Belbin-ereduko talde-rolen artetik zein izango du garatuen? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bukatzailea.
b) Koordinatzailea.

c) Kohesionatzailea.
d) Bultzatzailea.

323. Talde-lana. Belbin-ereduko roletatik bukatzailearena eta hasten duten edozein zeregin amaitzeko gaitasunak garatuen dituzten profesionalek, balio kalkulaezina duten laguntzaileak dira gauzak gogotsu hasi eta emaitzak baloratzen dituzten nagusientzat. Bukatzaileek, zein nagusi motarekin izan dezakete tentsio gehien kontuak ematerakoan? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baliabideen ikertzailearekin.
b) Taldeko jakintsuarekin.
c) Bultzatzailearekin.
d) Bukatzailearekin.

324. Talde-lana. Belbin-ereduko talde-rolen indarguneak, normalean ahulezia jakin bati lotuta daude. Ahulezia horiei baimendutako ahulezia esaten zaie. Kritikoegia izatearen ahulezia, Belbin-ereduko zein da talde-roli dagokio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baliabideen ikertzailea.
b) Monitore ebaluatzailea.
c) Koordinatzailea.
d) Kohesionatzailea.

325. Talde-lana. Talde-rolen hizkuntza mundu osoko unibertsitate eta negozio-eskoletan ikasten den arren, oraindik hondar-akats batzuk ditu. Identifikatu talde-rolei buruz hitz egitean gertatzen diren ohiko akatsetako BAT:

a) Talde-rolak talde bateko kideei ezartzen zaizkien eskaeren funtzioei dagozkie, taldea efektiboa izatea nahi bada.
b) Pertsonek talde-rol jakin batzuekiko beste batzuekiko baino afinitate gehiago izan arren, ikaskuntzak beti betetzen du bere garapenaren zati bat.
c) Talde-rolak aldatu egiten dira kulturarekin.
d) Aginte-egiturak batzuetan eragotzi egiten du talde-rolak azaleratzea.

326. Talde-lana. Belbin-ereduaren arabera, zein dira talde-rolak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Pentsalaria, baliabideen ikertzailea, koordinatzailea, bultzatzailea, monitore ebaluatzailea, kohesionatzailea, inplementatzailea, bukatzailea eta espezialista.
b) Taldeko jakintsua, baliabideen ikertzailea, koordinatzailea, dinamizatzailea, monitore ebaluatzailea, kohesionatzailea, inplementatzailea, bukatzailea eta espezialista.
c) Pentsalaria, baliabideen ikertzailea, koordinatzailea, dinamizatzailea, monitore ebaluatzailea, kohesionatzailea, inplementatzailea, bukatzailea eta espezialista.



d) Taldeko jakintsua, baliabideen ikertzailea, koordinatzailea, bultzatzailea, monitore ebaluatzailea, kohesionatzailea, inplementatzailea, bukatzailea eta espezialista.

327. Talde-lana. Belbin-ereduaren talde-rolen testuinguruan, baimendutako ahultasuna "behin hasierako gogo bizia desagertuta, interesa galtzen du" bada, zein rolez ari gara? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baliabideen ikertzailea.
b) Espezialista.
c) Monitore ebaluatzailea.
d) Inplementatzailea.

328. Talde-lana. Belbin-ereduaren talde-rolen testuinguruan, ahultasun ez baimendua "taldearen ahaleginaren arrakasta bereganatzea" bada, zein rolez ari gara? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baliabideen ikertzailea.
b) Espezialista.
c) Koordinatzailea.
d) Kohesionatzailea.

329. Talde-lana. Belbin-ereduaren talde-rolak. Zein rolekin daude lotuta "Asko interesatu zait zure ikuspuntua" eta "Mundu guztiak dauka alde on bat" esaldiak? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Baliabideen ikertzailea.
b) Espezialista.
c) Koordinatzailea.
d) Kohesionatzailea.

330. Talde-lana. Belbin-ereduaren ideia nagusi hau: "Oso gai diren pertsonak dituzten talde batzuek ez dute ondo errenditzen", ondorengo baieztapenetatik zeinek ERAKUSTEN DU HOBEKIEN? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Aniztasunak kohesioa murrizten duelako eta erabakiak hartzea zailtzen duelako.
b) Maila intelektualeko desberdintasunek gatazka saihestezinak sortzen dituztelako.
c) Talde-rolen osaera desorekatuta egon daitekeelako, eta horrek eragin handiagoa duelako errendimenduan banakako gaitasunen baturak baino.
d) Ekipoek handiegiak izateko joera dutelako eta fokua galtzen dutelako.



331. Talde-lana. Kanpo-aukerak aztertu eta ateak ireki behar dituen talde batean, koordinatzaile bat ondoen osatzen duen rola, bere ekarpen naturalagatik, honako hau da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Bukatzailea.
b) Baliabide-ikertzailea.
c) Monitore ebaluatzailea.
d) Inplementatzailea.

332. Talde-lana. Belbinek Henley-n egindako esperimentuen arabera, "estrobertido egonkorrez" osatutako talde bat, besteak beste, honako arrazoi hauengatik nabarmendu ohi da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Negoziatzeko gogorik ez izatea eta barne-azterketa hobestea.
b) Barne-komunikazioa eta kanpo-baliabideak garaiz aprobetxatzeko gaitasuna.
c) Erabakiak atzeratzeko joera, datu kuantitatibo eta kualitatibo guztiak izan arte, inbertitutako denbora kontuan hartu gabe.
d) Diziplina zurruna eta akatsarekiko tolerantzia minimoa.

333. Talde-lana. Belbin-ereduak ondorioztatu du talde baten sormena hobetu egiten dela... Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) "Taldeko jakintsuaren" ekarpena ezagutu eta bideratzen denean, eta taldea, erabili ezin diren ideiekin betetzea saihesten denean.
b) Bi azpitalde iraunkor eratzen direnean (sortu eta ebaluatu) edozein erabakitarako, esperientzia-maila kontuan hartu gabe.
c) Kide guztiek ideia asko sortzen dituztelako aldi berean (zenbat eta gehiago, hobe).
d) Ahalik eta presidente sortzaileena aukeratzen delako.

334. Talde-lana. Belbin-ereduaren ikerketetan, "presidente-eraginkorra"ren (gaur egun, koordinatzailea) ezaugarriak hauek ziren: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Taldearen adimen-puntuaziorik handiena izatea eta ekintza guztietara puntualki iristea, emandako denbora kontuan hartu gabe.
b) Sortzaileena izatea eta ia ideia guztiak proposatzea.
c) Behar denean, entzuten eta erabakitzen jakitea, adimen-gaitasunean distiratsuena izan gabe.
d) Kontrola ez galtzeko eskuordetzea saihestea.

335. Talde-lana. Belbin-ereduak "talde galtzaileetan" ikusitako patroi bat honakoa izan zen:

a) Harremanetara bideratutako rol gehiegi (kohesionatzaileak) eta zereginetara bideratutako rolik gabe.

b) Hainbat "Apoloren" presentzia (oso adimentsuak), etengabeko eztabaida kritikoarekin eta aurrerapen praktiko txikiarekin.
c) Taldeko jakintsurik eta Monitore Ebaluatzailerik ez izatea.
d) Funtzioak banatzeko talde txikiegiak.

336. Talde-lana. Belbin-ereduak zuzendaritza-talde baten "tamaina ideala" aztertzen duenean zeregin konplexuetarako, honakoa nabarmentzen du: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Zenbat eta handiagoa izan, hobe: ideia gehiagok iritzia hobetzen dute.
b) Egokiena funtsezko rolen aniztasuna ahalbidetzen duen kopuru txikia da, koordinazioa galdu gabe.
c) Tamainak ez du axola presidentea eraginkorra bada.
d) Onena, berdinketak eta birkontsiderazioak errazteko ekipo bikoitia da. Eztabaidarik gabe azkarrago egiten da aurrera.

337. Talde-lana. "Taldeak diseinatzean", Belbin-ereduak azpimarratu egiten du "egokitasunak" (rolak eskakizunetara egokitzea) talka egin dezakeela "hautagarritasunarekin" (tituluak/esperientzia). Inplizituki, zer politika gomendatzen du? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Beti kredentzial akademikoen bidez hautatu. Espediente akademikoak ekipoen eraginkortasunaren %90 ziurtatzen du, eta ikaskuntza lehiakorragoa errazten du.
b) Inor ez mugitzea bere rol funtzionaletik, ez arriskatzeko.
c) Rolak aleatorioki txandakatzea, alborapenak saihesteko.
d) Taldeko rolak lanpostuaren eta taldearen funtsezko eskaeretara egokitzea lehenestea, baita tituluetan hautagai "ideala" rolean egokiena ez bada ere.

338. Talde-lana. Talde batek "taldeko jakintsu" bat baino gehiago duenean, Belbin-ereduaren arabera, ohiko emaitza hau da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Sormena eta errendimendua linealki handitzen ditu. Denboraren eta kalitatearen arteko erlazioa hobetzen du.
b) Sormena gutxitzen du adostasun-efektuagatik.
c) Taldearen errendimendua ez du hobetzen, eta ideiak hautatzea eta erabiltzea zaildu dezake.
d) Ez da beharrezkoa monitore ebaluatzailearen rola.

339. Talde-lana. Parekatze osagarri hauetatik, zein da egokiena kanpo-aukerak aztertzeko eta, ondoren, ekintza bihurtzeko? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Monitore ebaluatzailea + Bukatzailea + Espezialista.
b) Baliabideen ikertzailea + Inplementatzailea.
c) Kohesionatzailea + Espezialista.
d) Bultzatzailea + Monitore Ebaluatzailea.



340. Talde-lana. CTA-k (*Critical Thinking Appraisal*) Belbinek Henley-n egindako esperimentuetan erabilitako Pentsamendu Kritikoaren proba adierazten du eta gaitasun intelektual analitikoa neurtzen du. Belbinek Henley-n egindako esperimentuetan lortutako ebidentzian, presidente eraginkorra (gaur egun Koordinatzailea), batez ere, honegatik nabarmentzen da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Taldeko sortzaileena izatea. Ez du eskuordetzarik egiten eta erabakiak hartzen inor kontuan hartu gabe, batez besteko CTA (≈85 – 95)
b) Erakundeko CTA altuena izatea (≥ 90).
c) Kontrola mantentzeko, eskuordetzea saihestea.
d) Beharrezkoa denean, tolerantziaz entzutea, koordinatzea eta irmotasunez erabakitzea, batez besteko CTA (≈75–80).

341. Talde-lana. Belbinek Henley-n egindako esperimentuetan lortutako emaitzetan, "taldeko jakintsu" bakarra duen talde batek "taldeko jakintsu" bi edo gehiago dituen talde batek baino errendimendu hobea du, eta horren arrazoia hau da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kanalizaziorik gabeko ideia gehiegik zaildu egiten dute hautatzea eta gauzatzea; taldeko jakintsuaren ekarpena ezagutzea eta bideratzea eraginkorragoa da biderkatzea baino.
b) Presidenteak autoritatea galtzen du sortzaile bat baino gehiago dagoenean, arreta galtzeko joera du eta ezin da behar bezala kontzentratu; beraz, erabaki okerrak hartzen ditu.
c) Bi talde-bururen presentziak murriztu egiten du monitore ebaluatzailearen motibazioa.
d) Bi talde-buruk baliabide-ikertzailea deuseztatzen dute kanpo-zereginetan.

342. Talde-lana. Belbin-ereduaren arabera, "egokitasunak (rolak eskakizunetara egokitzea) eta hautagarritasunak (tituluak) talka egiten dutenean", taldeak diseinatzeko politika gomendagarriena hau da: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Beti kredentzial akademikoen bidez hautatu.
b) Inoiz inor ez mugitzea bere rol funtzionaletik. Garrantzitsua da gaitasun kognitiboak taldearen rol funtzionalekin ez deszentratzea eta desorekatzea.
c) Taldeko rolak lanpostuaren eta taldearen funtsezko eskaeretara egokitzea lehenestea, curriculum "perfektuen" aurrean ere.
d) Rolak aleatorioki txandakatzea, alborapenak saihesteko.

343. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean, nori dagokio funtzionamendu parte-hartzailea sartzea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jabeari.
b) Zesarri ("*al César*").
c) Sustatzaileari.

d) Erraztatzaileari.

344. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean, zer gertatuko da parte-hartzaileak egitekoaren inguruan konpromiso eta interes handia badute, baina jabeak oso parte-hartze baxua eskatzen badu? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Saioak iraupen laburra izango du.
b) Egoera horretan, jabearen sinesgarritasuna indartu egingo da.
c) Erraztatzaileak ahalegin handiak egin beharko ditu, bertaratutako pertsonen parte-hartzea sustatzeko.
d) Parte-hartzea batzar kaotikoa bilaka daiteke, pilatu daitezkeen energia eta emozioen ondorioz.

345. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean, prozesua hasi eta gero, nori dagokio egitekoarekin harremanetan jartzea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erraztatzaileari.
b) Jabeari.
c) Sustatzaileari.
d) Adituari.

346. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Jarraian aipatzen diren arloetatik, adieraz ezazu zein EZ datorren bat parte-hartze prozesu bateko muga-baldintzen definizioarekin. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Muga-baldintzak dira jabeak parte-hartzaileen jardun-eremuan jartzen dituen mugak.
b) Muga-baldintzak, parte-hartze saioak garatuko diren espazio fisikoaren antolaketarekin erlazionatuta daude.
c) Muga-baldintzek aldatu behar ez den guztia adierazten dute.
d) Muga-baldintzek zerikusia dute proposatutako soluzioek bete behar dituzten irizpideekin.

347. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean, zein fasetan egiten dira antolaketa eta proposamenen lehenestea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lanaren fasean.
b) Hasieran.
c) Prestatze-lanetan.
d) Itxiera-fasean.

348. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean, nor da jabearekin batera lan egiten duen pertsona, zereginaren arlo teknikoak erabili beharreko metodologiarekin integratzeko, neurrira egindako prozesu bat diseinatuz? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erraztatzailea.
b) Babeslea.
c) Sustatzailea.
d) Zesar ("*el César*").

349. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Nola deitzen zaie abian ez jartzea hobe zatekeen parte-hartze prozesuei? Emaitzarik ez ekartzeaz gain, ondorio negatiboak dituzte erakundearentzat eta pertsonentzat, eta erakundeak eta pertsonek lehen baino okerrago amaitzen dute: inbertsio garrantzitsua egin da, emaitzarik eman ez duena, eta, gainera, lan-giroa hondatu du, motibazioa murriztu du eta parte-hartzaileen eta jabearen artean egon zitekeen elkarrekiko konfiantza apurtu egin du. Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Parte-hartze eta lankidetza infernua.
b) Parte-hartze eta lankidetza "linboan".
c) Parte-hartzearen atzerakada eta lankidetza negatiboa.
d) Parte-hartze negatiboa.

350. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Jarraian aipatzen diren arloetatik, adieraz ezazu zein EZ den nahitaezko baldintza parte-hartze prozesu bat egiteko:

a) Zeregin konplexua, konponbide ezagunik gabea eta potentzialki gatazkatsua.
b) Jabearen borondatea, gardena izateko, eta parte-hartzaileek ahalik eta hobekien egingo dutela pentsatzea.
c) Antzeko ikuspegiak dituzten pertsonak gonbidatzeko borondatea.
d) Ingurune egokia eta segurua.

351. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Nork jakinarazi behar ditu parte-hartze prozesuko epeak (materiala entregatzeko, erabakia noiz hartu, komunikazioa nola egin, ondorengo lana, eta abar)? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Jabeak.
b) Sustatzaileak.
c) Adituak.
d) Erraztatzaileak.

352. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Parte-hartze prozesu batean "prozesuaren bahitzaile", nori deitzen zaio? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Parte-hartzearen emaitza beren interesekin bat etorriko dela bermatzen ez bazaie, parte-hartzeari uko egiten dioten pertsonei.
b) Zereginarekin eta muga-baldintzekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik (adibidez liskar zaharrengatik, ebazteke dauden kontuengatik edo konpondu gabeko kontuengatik), bileraren hasieran parte-hartzen dutenak eta ondoren, bilerak aurrera jarraitzea galarazten duten pertsonak.
c) Protagonismo handiagoa izateko asmoz, helburuak lortzear daudenean parte-hartze prozesua blokeatzen duten pertsonei.
d) Jabearen errekonozimendua soilik lortzeko parte-hartzen duten pertsonei.

353. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Design Thinking-ak, Idris Mooteek nabarmentzen duen moduan, talde-interakzioak egituratzen laguntzen du, inklusio handiagoa lantzeko, sormena sustatzeko, enpatian sakontzeko eta parte-hartzaileak helburu eta emaitza zehatzen arabera jarduteko. Enpresen administrazioa birdefinitzen duten Design Thinking-aren printzipio batzuk (Mooteek planteatutako 10 printzipioetatik) hauek dira: Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Emaitzetara bideratuta egotea, arriskuei aurre egiteko pentsatuta egotea eta bezerozentrikoa izatea.
b) Ekintzara bideratuta egotea, bezerozentrikoa izatea eta arriskuak kudeatzeko pentsatuta egotea.
c) Ekintzara bideratuta egotea, aldaketarekin gustura egotea eta antropozentrikoa izatea.
d) Emaitzetara bideratuta egotea, arriskuarekin gustura egotea eta antropozentrikoa izatea.

354. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Ondorengo partaideetako nori dagokio, Zesarri ("*al César*") prozesu parte-hartzailearen garrantzia azaltzea eta bere oniritzia lortzea? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erraztatzaileari.
b) Logistikoari.
c) Jabeari.
d) Aditu gonbidatuari.

355. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Prozesu parte-hartzaile baterako beharrezkoak diren baldintzak bete gabe, hala ere martxan jartzen bada, Moliníren arabera, zer arrisku nagusi gerta daiteke? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Erabakiak bizkortzea.
b) Bitarteko lidergoa automatikoki indartzea.
c) "Parte-hartze infernua".

d) Gehiegizko sormen ez-produktiboa.

356. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Elementu hauetatik, zein da prozesua irekitzean komunikatu behar den "muga-baldintzen" parte? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Parte-hartzaileen komunikazio-estiloa.
b) Konponbideek bete behar dituzten irizpideak.
c) Oraintsuko antolaketa-historia.
d) Erraztatzailearen motibazio pertsonalak.

357. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Hauetako zein EZ da parte-hartze prozesu bat hasi baino lehen bete beharreko baldintza?

a) Lan konplexua izatea eta irtenbide ezagunik gabea.
b) Askotariko ikuspegiak dituzten pertsonak gonbidatzeko borondatea.
c) Interakzio berriak egiteko aukera bermatzea.
d) Bilera baino lehen ekintza-proposamen zehatzak zehaztea.

358. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Jabeak, "bilerak eskuetatik ihes" egiten diola ikustean, sentitzen duen egonezinaren aurrean, zer jokabide gomendatzen du Moliník? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Lana berehala etetea eta eztabaidari berriro ekitea.
b) Erraztatzaileari edukia kontrolatzeko eskatzea.
c) Itxaron, eta prozesuan eta parte-hartzaileengan konfiantza izatea.
d) Maniobra-marjina murriztea, desbideratzeak saihesteko.

359. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Moliníren arabera, zein dinamika psikologikok azaltzen du "askatasunaren bertigoa" lan parte-hartzailearen hasieran? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Kide izateko beharra eta obedientzia automatikoak: grupitisak eta jerarkitisak.
b) Lerrokadura estrategikorik eza.
c) Erabilitako metodologia ez ezagutzea.
d) Jarduna ebaluatzeko antsietatea.

360. Aldaketaren kudeaketa, parte-hartzetik eta sormenetik abiatuta. Mooteek deskribatutako Design Thinking delakoaren esparruan, ondorengo baieztapenetatik zeinek islatzen du hobekien bere esentzia berrikuntza estrategikoaren ikuspegi gisa? Aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Etapa sekuentzial finkoak dituzten metodologia zurrunak aplikatzean oinarritzen da.
b) Eraginkortasun operatiboa lehenesten du, erabiltzailearen ulermen sakonaren aurretik.

c) Azterketa enpatikoa, kontzeptualizazioa eta prototipatu iteratiboa biltzen dituen ikuspegia da.
d) Prozesuaren etapa goiztiarretan prototipoak erabiltzeari uko egiten dio.

361. Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzua Entitate Publikoaren Estatutuak ezartzen dituen azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuan ezarritakoaren arabera, honako hauek dagozkio Entitate Publikoko Administrazio Kontseiluari:

a) Bere zerbitzuen funtzionamenduagatik sortutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioak ebaztea.
b) Entitate Publikoaren kontratu guztiak baimentzea, delegatzeko aukerarik gabe.
c) Zerbitzu sanitarioak ematen dituzten erakunde guztiak zuzenean kudeatzea.
d) Plantilla estrukturalak onartzea beste organoen esku-hartzerik gabe.

362. Azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuaren arabera, administrazio-errekurtso arruntak ezagutzeko ondorioetarako:

a) Zerbitzu-erakundeetako zuzendari-kudeatzailea izango da hierarkikoki nagusia, eta kasuan kasu Osasun sailburua.
b) Administrazio Kontseilua izango da hierarkikoki nagusia kasu guztietan.
c) Entitate Publikoko zuzendari nagusia izango da zerbitzu-erakundeetako zuzendaritza-karguen hierarkikoki nagusia, eta, gaia antolakunde nagusiari dagokionean, Administrazio Kontseilua izango da nagusia.
d) Zerbitzu-erakundeetako zuzendari-kudeatzailea izango da nagusia, eta kasuan kasu zuzendari nagusia.

363. Azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuaren arabera, Entitate Publikoko erakundeetako plantillak eta lan-eskaintza publikoak onartzea dagokio:

a) Osasun sailburuari, Administrazio Kontseiluaren proposamenez.
b) Zuzendari nagusiari, Administrazio Kontseiluaren proposamenez.
c) Administrazio Kontseiluari.
d) Zerbitzu-erakundeetako zuzendari-kudeatzaileei.

364. Osakidetzaren Estatutu Sozialen arabera, Administrazio Kontseilua honela osatzen da:

a) Presidentea eta Autonomia Erkidegoko Administrazioaren bost ordezkari.
b) Presidentea eta sei ordezkari.
c) Presidentea eta zazpi ordezkari.
d) Presidentea eta hamar ordezkari.

365. Osakidetza-Euskal osasun zerbitzua Entitate Publikoaren definizioari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio-erakunde autonomoa da, eta bere helburua osasun-plangintza da.
b) Euskal Autonomia Erkidegoko entitate instituzionala da, izaera publikokoa eta zuzenbide pribatuko entitate publiko gisa sailkatua, eta bere xedea osasun-zerbitzuak ematea da, bere menpeko erakunde publikoen bidez.
c) Osasun Sailari atxikitako sozietate publikoa da, eta bere xede bakarra ospitale-kudeaketa da.
d) Izaera pribatuko entitate instrumentala da, eta bere jarduera nagusia osasun-zerbitzuen kontratazioa da.

366. Osakidetza Entitate Publikoaren xedeen artean honako hau dago:

a) Euskadiko mapa sanitarioa onartzea.
b) Osasun-antolakuntzari buruzko arau-ahalmena erabiltzea.
c) Osasun-zientzietako irakaskuntza sustatzea eta ikerketa-, azterketa- eta dibulgazio-jarduerak bultzatzea.
d) Osasun-zentro pribatuak baimentzea.

367. Osakidetza Entitate Publikoaren antolakunde nagusiari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Administrazio Kontseiluari laguntzeko egitura zuzendaritza bat da, eta zerbitzu-erakundeekiko kontrol-, koordinazio estrategiko, laguntza eta kudeaketa-eginkizunak betetzen ditu.
b) Aholkularitza juridikora mugatzen da.
c) Ez du eskumenik zerbitzu-erakundeekiko.
d) Presidentearen aholkularitza-organo hutsa da.

368. Antolakunde nagusiko Zuzendaritza Nagusiak honako laguntza izango du:

a) Bi ataleko zuzendarien laguntza.
b) Lau ataleko zuzendarien laguntza.
c) Hiru ataleko zuzendariz osatutako zuzendaritza-talde baten laguntza.
d) Administrazio Kontseiluak zehazten duen kopuru aldakorreko zuzendarien laguntza.

369. Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren Entitate Publikoaren Estatutu Sozialen arabera, zerbitzu sanitarioak ematen dituzten erakundeek, zuzendari-kudeatzaileaz gain, zuzendaritza-talde bat izan dezakete, gehienez honako kide kopuruarekin:

a) Lau zuzendaritza-kargu gehienez.
b) Bost zuzendaritza-kargu gehienez.
c) Sei zuzendaritza-kargu gehienez.
d) Erakunde bakoitzak askatasunez ezartzen duen zuzendaritza-kargu kopuru mugagabea.

370. Osakidetza Entitate Publikoko kontratazio-organoei dagokienez, adierazi aukera zuzena:

a) Administrazio Kontseilua da kontratazio-organo bakarra.
b) Kasu guztietan zuzendari nagusia da kontratazio-organoa, delegaziorik gabe.
c) Kontratazio-organoak izango dira zuzendari nagusia edo zuzendari-kudeatzailea, edo haiek delegatutako zuzendaritza-kargua, dagokion erakundearen arabera.
d) Kontratazio-mahaiak dira kontratazio-organoak.

371. Paziente batek ondare-erantzukizuneko erreklamazioa aurkezten du Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren Entitate Publikoaren menpeko zerbitzu sanitario baten funtzionamenduagatik. Prozedura izapidetu ondoren, administrazio-ebazpen espresu baten bidez amaitzen da. Egoera horri dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Ebazpena Entitate Publikoko zuzendari nagusiari dagokio, eraginkortasun administratiboko arrazoiengatik.
b) Ebazpena dagokion zerbitzu-erakundeko zuzendari-kudeatzaileari dagokio.
c) Ebazpena Entitate Publikoko Administrazio Kontseiluari dagokio.
d) Ebazpena osasun-arloan eskumena duen sailburuari dagokio.

372. Osasun Sailaren egitura organiko eta funtzionalari buruzko Dekretuaren arabera, honako hau dagokio sailburuari:

a) Sailaren gastuen baimenak, 300.000 eurotik gorako zenbatekoetan, Jaurlaritzaren eskumenei kalterik egin gabe.
b) Sailaren gastuen baimenak, 500.000 eurotik gorako zenbatekoetan, Jaurlaritzaren eskumenei kalterik egin gabe.
c) Sailaren gastuen baimenak, 350.000 eurotik gorako zenbatekoetan, Jaurlaritzaren eskumenei kalterik egin gabe.
d) Sailaren gastuen baimenak, 400.000 eurotik gorako zenbatekoetan, Jaurlaritzaren eskumenei kalterik egin gabe.

373. Osasun Sailaren eginkizunei dagokienez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Ospitale-arreta soilik barne hartzen dute.
b) Osasunaren plangintza eta antolamendua, osasun publikoa eta farmazia-antolamendua barne hartzen dituzte.
c) Osakidetzaren kudeaketara mugatzen dira.
d) Soziosanitario koordinaziora soilik mugatzen dira.

374. Osasun Saila bere eskumenak betetzeko honela egituratzen da:

a) Organo zentralak soilik.
b) Organo zentralak eta erakunde autonomoak soilik.
c) Organo zentralak eta organo periferikoak.
d) Organo zentralak, organo periferikoak eta entitate pribatuak.

375. Osasun Sailaren Zuzendaritza Kontseiluaren eginkizun nagusia honako hau da:

a) Administrazio-errekurtsoak ebaztea.
b) Sailburuari laguntzea Sailaren politikaren gainbegiraketa eta jarraipenean.
c) Sailaren aurrekontua onartzea.
d) Zehatzeko ahalmena erabiltzea.

376. Zuzendaritza Kontseiluaren osaerari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Sailburua bakarrik osatzen du.
b) Sailburuordetzek soilik osatzen dute.
c) Sailburuak, sailburuordetzek eta, besteak beste, Osakidetzako zuzendari nagusiak osatzen dute.
d) Organo periferikoek soilik osatzen dute.

377. Osasun sailburuaren eskumenei dagokienez, adierazi aukera zuzena:

a) Ez du zuzendaritza-eginkizunik entitate publiko atxikien gainean.
b) Eginkizun normatiboak soilik betetzen ditu.
c) Sailari atxikitako entitate publiko eta organismoen zuzendaritza, koordinazioa eta kontrola egiten du.
d) Ez du eskumenik ondare-erantzukizunaren arloan.

378. Osasun Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen urriaren 29ko 319/2024 Dekretuaren arabera, Osasun Administrazio eta Finantzaketarako Sailburuordetzako titularrari dagokio:

a) Sailaren gastuak edozein zenbatekotan baimentzea.
b) Sailaren gastuak baimentzea, espedienteen zenbatekoa 500.000 euroraino iristen denean.
c) Sailaren langileen gastuak soilik baimentzea.
d) Autonomia Erkidego mailako kontratazio sanitarioari dagozkion gastuak soilik baimentzea.

379. Osasun Sailaren sailburuordetzei dagokienez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Ez dute berezko eginkizunik.
b) Zuzendaritzen koordinazio-, bultzada- eta gainbegiratze-eginkizunak betetzen dituzte.
c) Aholku-eginkizunetara mugatzen dira.
d) Ez dute kanpoko entitateekin hitzarmenik sinatzeko aukerarik.

380. Osasun Sailaren zuzendaritzek:

a) Ez dute eskumen propiorik eta delegazio bidez soilik jarduten dute.
b) Politika publikoak garatzen dituzte, plan eta programen bidez, beren jarduera-eremuan.
c) Barne-kudeaketa administratibora mugatzen dira.
d) Ez dute administrazio-errekurtsoak ebazteko gaitasunik.



381. Osasun Sailaren lurralde-ordezkaritzei dagokienez, adierazi zein den baieztapen zuzena:

a) Sailaren organo zentralak dira.
b) Hierarkikoki Osasun Administrazio eta Finantzazioko Sailburuordetzaren menpe daude eta, funtzionalki, gaia dela eta, Osasun Saileko zuzendaritzen menpe.
c) Hierarkikoki sailburuaren mende daude eta funtzionalki Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren mende.
d) Ez dute eskumenik kontratazio sanitarioaren arloan.

382. Osasun Administrazio eta Finantzaketa Sanitarioko sailburuordetzak ebazpen bat ematen du, Osasun Sailaren 650.000 euroko gastu bat baimentzeko. Espedientean ez da ageri sailburuaren erabakirik, ezta Jaurlaritzaren Kontseiluaren esku-hartzerik ere. Egoera horri dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Jarduera zuzenbidearekin bat dator, sailburuordetzak oro har kudeaketa ekonomiko eta aurrekontukoa duelako.
b) Jarduera Zuzenbidearen araberakoa da, baldin eta aurrekontuan behar besteko kreditua badago.
c) Jarduera ez da zuzenbidearekin bat datorrena, 500.000 eurotik gorako gastuen baimena Osasuneko sailburuari dagokiolako, Jaurlaritzaren Kontseiluaren eskumenen kalterik gabe.
d) Jarduera zuzenbidearen aurkakoa izango litzateke soilik gastua sailburuordetzaren funtzioekin lotuta egongo ez balitz.

383. Lanpostu funtzionaletako ordainsariei dagokienez, esan zein den erantzun OKERRA:

a) Lanpostu funtzionalen ordainsari-egitura oinarrizko ordainsariek eta ordainsari osagarriek osatzen dute.
b) Lanpostu funtzionalen ordainsarien zenbatekoak zentro bakoitzak ezartzen ditu, langileen ordezkariekin negoziatu ondoren.
c) Lanpostu funtzional batera iristeak lanpostu horri dagozkion ordainsariak jasotzea dakar.
d) Lanpostu funtzionalak, besteak beste, esleitutako ordainsari-ondorioekin identifikatuko dira.

384. 186/2005 Dekretuaren arabera, zein da langileen antolaketa, sustapena eta garapen osoa helburu duen langileak sailkatzeko tresna?:

a) Lanbide-taldea.
b) Kategoria.
c) Lanpostu funtzionala.
d) Titulazio-taldea.



385. 4. artikuluaren arabera, zein elementu ez da "erantzukizun funtzionala" bereizteko irizpideetako bat?:

a) Taldeak antolatzeko erantzukizun hierarkikoa.
b) Ezagupen espezializatu tekniko edo praktikoak
c) Baliabide materialak kudeatzeko ardura.
d) Lanpostuari esleitutako euskara-maila.

386. 186/2025 Dekretuaren arabera, zein da zerbitzu-erakunde bakoitzeko plantilla funtzionala onartzeko eskumena duen organoa?

a) Zerbitzu-erakundeko bertako zuzendari gerentea.
b) Osasun sailburua.
c) Osakidetzako Administrazio Kontseilua.
d) Jaurlaritzaren Kontseilua.

387. Plantilla funtzionala aldatzeak antolakundeko egiturazko plantilla aldatzea badakar:

a)Eusko Legebiltzarrak zuzenean onartu behar du.
b) Zuzendari gerenteak bakarrik onar dezake.
c) Osakidetzako Administrazio Kontseiluaren onarpena behar du.
d) Automatikoki aplikatzen da negoziazio kolektiboaren ondoren.

388. Hizkuntza-eskakizunari dagokionez, lanpostu funtzionaletan hasierako zehaztapenerako irizpideak arautzen dituen araudia hau da:

67/2003 Dekretua.
255/1997 Dekretua.
Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legea.
Osasun Antolamenduko 8/1997 Legea.

389. Zer ordainsari-ondorio ditu lanpostu bat ofizioz egokitua duen eta ordainsari finkoak murriztuta dituen titular batek?

a) Urteko ordainsari baten baliokidea den konpentsazio-ordainketa bakar bat.
b) Osagarri pertsonal eta iragankor bat esleitzea.
c) Lansarien arteko aldea behin betiko galtzea.
d) Hurrengo deialdian lehiaketan parte hartzeko betebeharra.

390. Xedapen Gehigarriaren arabera, lanpostu funtzional baterako gaitzen duten titulazio berriak sar ditzake, kategoria berririk sortu gabe:

a) Eusko Legebiltzarrak, legegintzako bidetik.
b) Hezkuntza Ministerioak.
c) Osakidetzako Administrazio Kontseiluak.
d) Giza Baliabideen Zuzendaritzak.

391. 186/2005 Dekretuaren arabera, "talde profesionala" honela definitzen da:

a) Ikasketa-mailan bakarrik oinarritutako sailkapena.
b) Sektorean aritutako urteetan oinarritutako banaketa.
c) Destino geografiko bera duten langileak.
d) Lanbideko gaitasunak eta prestazioaren berezko lanen eduki espezifikoa multzo bakar batean biltzea.

392. Azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, osasun-lanbide tituludunak honako hauek dira:

a) Autonomia Erkidegoek soilik erabakitzen dituztenak.
b) Osasun-arretara bereziki bideratutako prestakuntza dutenak eta botere publikoek aitortutako elkargo profesionaletan antolatuta daudenak.
c) Osasunarekin lotutako edozein jarduera, bere arauketa edozein dela ere.
d) Esperientzia profesionalaren arabera zehazten direnak, titulazio ofizialik izan gabe ere.

393. Azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, osasun-lanbideen antolamenduari buruzkoa, garapen profesionalaren lehen gradua lortzeko beharrezkoa izango da:

a) Hiru urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
b) Bost urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
c) Hamar urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
d) Proba teoriko bat gainditzea soilik.

394. Osasun-arloko lanbideen antolamenduari buruzko azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, medikuak uko egin diezaioke pazienteari arreta emateari:

a) Bakarrik jarduera profesionala esparru pribatuan garatzen badu.
b) Edozein kasutan, bai sistema publikoan bai besteren kontura jarduten duen esparru pribatuan.
c) Bai sistema publikoan bai besteren kontura jarduten duen esparru pribatuan, baina soilik uko horrek pazientearen arretarik eza eragiten ez badu.
d) Legeak ez du aurreikusten pazienteari arreta emateari uko egiteko eskubiderik.

395. 44/2003 Legearen xedeari eta aplikazio-eremuari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Legeak soilik sektore publikoko osasun-zerbitzuetan lanbideen jarduera arautzen du.
b) Legeak soilik besteren konturako jarduerari dagokionez arautzen ditu osasun-lanbide tituludunen oinarrizko alderdiak.
c) Legeak, besteak beste, lanbide-jarduera, prestakuntzaren egitura orokorra, garapen profesionala eta osasun-lanbideen antolamenduan profesionalen parte-hartzea arautzen

ditu.
d) Legeak soilik prestakuntza espezializatua eta garapen profesionala arautzen ditu.

396. Osasun-lanbide tituludunei dagokienez, adierazi aukera zuzena:

a) Legean aurreikusi gabeko jarduera bati osasun-lanbide tituludun eta arautu izaera ministerio-agindu bidez eman ahal izango zaio.
b) Osasun-lanbideak lizentziadun mailako lanbideetara mugatzen dira.
c) Legean aurreikusi gabeko jarduera bati osasun-lanbide tituludun eta arautu izaera eman ahal izango zaio lege-mailako arau baten bidez.
d) Osasunarekin lotutako jarduera oro automatikoki osasun-lanbide tituludun eta arautu gisa hartzen da.

397. Osasun-lanbide baten jardunari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Norberaren konturako jardunak titulu ofiziala eskatzen du, baina besteren konturako jardunak ez.
b) Osasun-lanbide baten jardunak, norberaren kontura zein besteren kontura, dagokion titulu ofiziala edo, hala badagokio, legez ezarritako ziurtagiria eskatzen du.
c) Elkargokide profesionala izatea nahikoa da osasun-arloko lanbidean aritzeko.
d) Osasun-lanbide baten jardunak esperientzia profesionala egiaztatzea soilik eskatzen du.

398. Osasun-profesionalen eta haien ardurapean dauden pertsonen arteko harremanari dagokionez, honako hau da legeak ezarritako printzipio orokorretako bat:

a) Profesionalak bere esku dituen baliabide diagnostiko eta terapeutikoak modu arrazoizkoan erabiltzeko betebeharra, gehiegizko erabilera, erabilera eskasa edo erabilera desegokia saihestuz.
b) Profesionalak baliabide diagnostiko eta terapeutikoak inolako baldintzarik gabe erabiltzeko askatasuna, baldin eta pazientearen baimena badago.
c) Profesionalak informazio klinikoa mugatzeko ahalmena, zentroaren antolaketa-arrazoiengatik.
d) Profesionalak arreta emateari uko egiteko aukera, pazienteak gomendio mediko bat ukatzen duenean.

399. Osasun-arloko prestakuntza- eta irakaskuntza-jardueraren printzipio gidarien artean honako hau dago:

a) Osasun-zentroen eta gradu aurreko prestakuntzaren arteko bereizketa funtzionala, esku-hartze asistentzialak saihesteko.
b) Osasun-sistemaren egitura osoa profesionalen gradu aurreko, espezializatutako eta etengabeko prestakuntzarako erabiltzeko prest egotea.
c) Osasun-zentroak ikerketa zientifikorako zentro gisa erabiltzea debekatzea.
d) Prestakuntza jarraitua borondatezkoa izatea erakunde eta zentro sanitarioentzat.

400. Osasun Zientzietako prestakuntza espezializatuari dagokionez, adierazi aukera zuzena:

a) Borondatezkoa eta ez ofiziala da, eta egiaztatu gabeko zentroetan egin daiteke.
b) Egoitza-sistemaren bidez egingo da, egiaztatutako zentroetan.
c) Beste edozein jarduera profesionalekin bateragarria da, baldin eta sanitarioa bada.
d) Ez du eskatzen prestakuntza jasotzen duen espezialistak progresiboki parte hartzea bere espezialitateko jardueretan eta erantzukizunetan.

401. Osasun Zientzietako espezialitateen prestakuntza-programen inguruan, adierazi baieztapen zuzena:

a) Osasun Ministerioak egiten ditu eta espezialitateko Batzorde Nazionalak onartzen ditu.
b) Espezialitateko Batzorde Nazionalak egiten ditu, eta Osasun Zientzietako Espezialitateen Kontseilu Nazionalak berretsi ondoren, eta Osasun Sistema Nazionaleko Giza Baliabideen Batzordearen eta Hezkuntza Ministerioaren txostena jaso ondoren, Osasun Ministerioak onartzen ditu.
c) Autonomia-erkidegoek zuzenean onartzen dituzte beren eskumenen esparruan.
d) Behin onartuta, ezin dira berrikusi edo eguneratu.

402. Ospitale publiko batean lan egiten duen mediku batek paziente bati arreta emateari uko egiten dio, eskatutako tratamenduarekin ados ez dagoelako. Zentroko zuzendaritzak arreta ematen jarraitzeko eskatzen dio, eta erantzukizunak izan ditzakeela ohartarazten dio. Egoera horri dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Medikuaren jarduera zuzenbidearekin bat dator, edozein kasutan uko egin dezakeelako arreta emateari.
b) Medikuaren jarduera zuzenbidearekin bat dator, baldin eta bere erabakia irizpide klinikoetan oinarritzen bada.
c) Medikuaren jarduna ez dator bat Zuzenbidearekin, uko egiteko eskubidea pazientearen arreta ez jasotzeak baldintzatzen baitu.
d) Jarduera zuzenbidearen aurkakoa izango litzateke soilik pazientearen osasunean kaltea egiaztatzen bada.

403. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen arabera, egintza administratiboen eraginkortasuna:

a) Atzeratu egingo da egintza behin betikoak direnean eta goi-organoak hala erabakitzen duenean diskrezioz.
b) Atzeratu egingo da egintzaren edukiak hala eskatzen duenean edo haren jakinarazpenaren, argitalpenaren edo goi-mailako onespenaren mende dagoenean.
c) Atzeratu egingo da izapide-egintzak direnean eta haien argitalpenaren mende dagoenean, goi-organoaren erabaki diskrezionalaren ondorioz.
d) Atzeratu egingo da izapide-egintzak direnean eta egintza eman duen organoak hala erabakitzen duenean diskrezioz.

404. 39/2015 Legearen arabera, prozedura administratiboa hasi aurretik hartutako behin-behineko neurriak:

a) Prozedura hasteko erabakian berretsi, aldatu edo baliogabetu beharko dira, hartzen direnetik hamar eguneko epean, eta erabaki hori dagokion errekurtsoaren xede izan daiteke.
b) Prozedura hasteko erabakian berretsi, aldatu edo baliogabetu beharko dira, hamar eguneko epean, baina erabaki hori ezin izango da errekurritu.
c) Prozedura hasteko erabakian berretsi, aldatu edo baliogabetu beharko dira, hamabost eguneko epean, eta erabaki hori dagokion errekurtsoaren xede izan daiteke.
d) Prozedura hasteko erabakian berretsi, aldatu edo baliogabetu beharko dira, hamabost eguneko epean, baina ezin izango da errekurritu.

405. 39/2015 Legearen arabera, prozeduran sortzen diren gorabehera-gaiak:

a) Prozeduraren tramitazioa etengo dute, salbu eta errekusazioaren kasuan.
b) Prozeduraren tramitazioa etengo dute, salbu eta jarduketen deuseztasunari buruzkoak direnean.
c) Ez dute prozeduraren tramitazioa etengo, salbu eta jarduketen deuseztasunari buruzkoak direnean.
d) Ez dute prozeduraren tramitazioa etengo, salbu eta errekusazioaren kasuan.

406. 39/2015 Legearen arabera, administrazio publikoen aurrean jarduteko gaitasuna izango dute:

a) Pertsona fisikoek eta juridikoek.
b) Kaltetuen taldeek, nortasun juridikorik gabeko entitateek eta ondare independente edo autonomoek.
c) Adingabeek.
d) Adingabeek, ordenamendu juridikoak baimentzen duen neurrian, beren eskubide eta interesak defendatzeko, guraso-ahala, tutoretza edo kuradoretza dutenen laguntzarik gabe; salbuespena izango da gaitasun-murrizketak eskubide horien egikaritza eragozten duenean.

407. 39/2015 Legearen arabera, txostena epe barruan ematen ez bada:

a) Prozeduraren tramitazioa nahitaez etengo da.
b) Ezin izango da prozedurarekin jarraitu txostena eman arte.
c) Jarduketek aurrera jarraitu ahal izango dute, txostena eman ez duen organoaren erantzukizuna gorabehera.
d) Epez kanpo emandako txostena zuzenbide osoz deuseza izango da.

408. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen arabera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa, interesdunak eskatuta hasitako prozeduretan:

a) Berariazko ebazpenik ez emateak ezespen-ondorioak izango ditu.
b) Berariazko ebazpenik ez emateak baiespen-ondorioak izango ditu, non eta Europar Batasuneko lege-mailako edo zuzenbide-mailako arau batek ez duen kontrakoa ezartzen.
c) Berariazko ebazpenik ez emateak prozedura azkentzen du, ondorio juridikorik izan gabe.
d) berariazko ebazpenik ez badago, ezin da administrazio-errekurtsorik aurkeztu.

409. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen arabera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa, Administrazioak:

a) Ez du ebazpenik eman behar, gaia argi araututa ez dagoenean.
b) Derrigorrez eman behar du ebazpen adierazia eta jakinarazi, prozedura guztietan, hasiera-modua edozein dela ere.
c) Interesdunak eskatuta hasitako prozeduretan bakarrik du ebazteko betebeharra.
d) Ebazpen adierazia ordezka dezake interesdunari egindako jakinarazpen informal batekin.

410. Prozedura administratiboen hasieraren araubideari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Ofizioz hastea organo eskudunaren ekimen hutsez bakarrik gerta daiteke.
b) Eskaera arrazoituak edozein herritarri ematen dio prozedura hasteko eskubidea.
c) Salaketak beti behartzen du organo eskuduna prozedura hastera.
d) Ofizioz hastea goi-organo baten aginduaren, beste organo baten eskaera arrazoituaren edo salaketaren ondorioz gerta daiteke.

411. Espediente administratiboaren edukia eta eratzea direla eta, adierazi aukera zuzena:

a) Espediente administratiboak interesdunek aurkeztutako dokumentuak bakarrik jasotzen ditu.
b) Espedientea dokumentuen aurkezpen-dataren arabera ordenatu behar da.
c) Espediente administratiboa osatzen da ebazpenaren oinarri diren dokumentu, froga eta jarduketen metaketa ordenatuaren bidez.
d) Espediente administratiboa ez da beharrezkoa ebazpena interesdunaren aldekoa denean.

412. Egintza administratiboen baliozkotasunari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Forma-akats oro zuzenbide osoz deuseztasunaren kausa da.
b) Epez kanpoko jarduketa oro egintza baliogabetzeko arrazoia da.
c) Epez kanpo egindako jarduketek baliogabetasuna eragingo dute soilik epeak bere izaeragatik hala eskatzen duenean.
d) Epez kanpo emandako egintza administratiboak beti izango dira deusezak.



413. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako kaltegarritasun-adierazpenari dagokionez, adierazi zein den baieztapen zuzena:

a) Administrazioak edozein unetan berrikusi ahal izango ditu ofizioz bere egintza baliogabetzaileak.
b) Aldez aurretiko baldintza da, Administrazioak deuseztagarritzat jotzen dituen bere aldeko egintzak administrazioarekiko auzien jurisdikzioan aurkaratu ahal izan ditzan.
c) Administrazioak zuzenean baliogabetu ditzake egintza baliodun mesedegarriak, epaitegietara jo gabe.
d) Gora jotzeko errekurtsoa ordezkatzen du egintza mesedegarrietan.

414. Interesdunak eskaera aurkezten dio administrazio publiko bati, eta, ebazteko eta jakinarazteko legez ezarritako gehienezko epea igaro ondoren, ez du ebazpen espresurik jasotzen. Ondoren, Administrazioak ebazpen adierazia ematen du, epez kanpo, gaiaren mamiaz ebazteko. Egoera horri dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Administrazioak galdu egiten du ebazteko eskumena behin isiltasun administratiboa gertatuta.
b) Epez kanpoko ebazpena deuseza da zuzenbide osoz, epez kanpo eman delako.
c) Administrazioak beti du ebazpen espresua emateko betebeharra, isiltasun administratiboak sortutako ondorioei kalterik egin gabe.
d) Ebazpena baliozkoa izango da soilik interesdunak berariaz onartzen badu epez kanpo ematea.

415. Azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, osasun-lanbide tituludunak honako hauek dira:

a) Autonomia Erkidegoek soilik erabakitzen dituztenak.
b) Osasun-arretara bereziki bideratutako prestakuntza dutenak eta botere publikoek aitortutako elkargo profesionaletan antolatuta daudenak.
c) Osasunarekin lotutako edozein jarduera, bere arauketa edozein dela ere.
d) Esperientzia profesionalaren arabera zehazten direnak, titulazio ofizialik izan gabe ere.

416. Azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, osasun-lanbideen antolamenduari buruzkoa, garapen profesionalaren lehen gradua lortzeko beharrezkoa izango da:

a) Hiru urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
b) Bost urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
c) Hamar urteko jarduera profesionala egiaztatzea.
d) Proba teoriko bat gainditzea soilik.



417. Osasun-arloko lanbideen antolamenduari buruzko azaroaren 21eko 44/2003 Legearen arabera, medikuak uko egin diezaioke pazienteari arreta emateari:

a) Bakarrik jarduera profesionala esparru pribatuan garatzen badu.
b) Edozein kasutan, bai sistema publikoan bai besteren kontura jarduten duen esparru pribatuan.
c) Bai sistema publikoan bai besteren kontura jarduten duen esparru pribatuan, baina soilik uko horrek pazientearen arretarik eza eragiten ez badu.
d) Legeak ez du aurreikusten pazienteari arreta emateari uko egiteko eskubiderik.

418. 44/2003 Legearen xedeari eta aplikazio-eremuari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Legeak soilik sektore publikoko osasun-zerbitzuetan lanbideen jarduera arautzen du.
b) Legeak soilik besteren konturako jarduerari dagokionez arautzen ditu osasun-lanbide tituludunen oinarrizko alderdiak.
c) Legeak, besteak beste, lanbide-jarduera, prestakuntzaren egitura orokorra, garapen profesionala eta osasun-lanbideen antolamenduan profesionalen parte-hartzea arautzen ditu.
d) Legeak soilik prestakuntza espezializatua eta garapen profesionala arautzen ditu.

419. Osasun-lanbide tituludunei dagokienez, adierazi aukera zuzena:

a) Legean aurreikusi gabeko jarduera bati osasun-lanbide tituludun eta arautu izaera ministerio-agindu bidez eman ahal izango zaio.
b) Osasun-lanbideak lizentziadun mailako lanbideetara mugatzen dira.
c) Legean aurreikusi gabeko jarduera bati osasun-lanbide tituludun eta arautu izaera eman ahal izango zaio lege-mailako arau baten bidez.
d) Osasunarekin lotutako jarduera oro automatikoki osasun-lanbide tituludun eta arautu gisa hartzen da.

420. Osasun-lanbide baten jardunari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Norberaren konturako jardunak titulu ofiziala eskatzen du, baina besteren konturako jardunak ez.
b) Osasun-lanbide baten jardunak, norberaren kontura zein besteren kontura, dagokion titulu ofiziala edo, hala badagokio, legez ezarritako ziurtagiria eskatzen du.
c) Elkargokide profesionala izatea nahikoa da osasun-arloko lanbidean aritzeko.
d) Osasun-lanbide baten jardunak esperientzia profesionala egiaztatzea soilik eskatzen du.

421. Osasun-profesionalen eta haien ardurapean dauden pertsonen arteko harremanari dagokionez, honako hau da legeak ezarritako printzipio orokorretako bat:

a) Profesionalak bere esku dituen baliabide diagnostiko eta terapeutikoak modu arrazoizkoan erabiltzeko betebeharra, gehiegizko erabilera, erabilera eskasa edo erabilera desegokia saihestuz.
b) Profesionalak baliabide diagnostiko eta terapeutikoak inolako baldintzarik gabe erabiltzeko askatasuna, baldin eta pazientearen baimena badago.
c) Profesionalak informazio klinikoa mugatzeko ahalmena, zentroaren antolaketa-arrazoiengatik.
d) Profesionalak arreta emateari uko egiteko aukera, pazienteak gomendio mediko bat ukatzen duenean.

422. Osasun-arloko prestakuntza- eta irakaskuntza-jardueraren printzipio gidarien artean honako hau dago:

a) Osasun-zentroen eta gradu aurreko prestakuntzaren arteko bereizketa funtzionala, esku-hartze asistentzialak saihesteko.
b) Osasun-sistemaren egitura osoa profesionalen gradu aurreko, espezializatutako eta etengabeko prestakuntzarako erabiltzeko prest egotea.
c) Osasun-zentroak ikerketa zientifikorako zentro gisa erabiltzea debekatzea.
d) Prestakuntza jarraitua borondatezkoa izatea erakunde eta zentro sanitarioentzat.

423. Osasun Zientzietako prestakuntza espezializatuari dagokionez, adierazi aukera zuzena:

a) Borondatezkoa eta ez ofiziala da, eta egiaztatu gabeko zentroetan egin daiteke.
b) Egoitza-sistemaren bidez egingo da, egiaztatutako zentroetan.
c) Beste edozein jarduera profesionalekin bateragarria da, baldin eta sanitarioa bada.
d) Ez du eskatzen prestakuntza jasotzen duen espezialistak progresiboki parte hartzea bere espezialitateko jardueretan eta erantzukizunetan.

424. Ospitale publiko batean lan egiten duen mediku batek paziente bati arreta emateari uko egiten dio, eskatutako tratamenduarekin ados ez dagoelako. Zentroko zuzendaritzak arreta ematen jarraitzeko eskatzen dio, eta erantzukizunak izan ditzakeela ohartarazten dio. Egoera horri dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Medikuaren jarduera zuzenbidearekin bat dator, edozein kasutan uko egin dezakeelako arreta emateari.
b) Medikuaren jarduera zuzenbidearekin bat dator, baldin eta bere erabakia irizpide klinikoetan oinarritzen bada.
c) Medikuaren jarduna ez dator bat Zuzenbidearekin, uko egiteko eskubidea pazientearen arreta ez jasotzeak baldintzatzen baitu.

d) Jarduera zuzenbidearen aurkakoa izango litzateke soilik pazientearen osasunean kaltea egiaztatzen bada.

425. Administrazio Publikoen aurreko jarduteko gaitasunari dagokionez, 39/2015 Legean arautua, adierazi baieztapen zuzena:

a) Adingabeek beti jardun dezakete beren kabuz beren eskubide eta interesen defentsan, salbuespenik gabe.
b) Ukituen taldeek, nortasun juridikorik gabeko batasunek eta ondare independenteek, edonola ere, jarduteko gaitasuna dute.
c) Ezgaitutako adingabeek ezin dute beren kabuz jardun, ezgaitzearen hedadurak dagozkien eskubide edo interesen erabilera eta defentsa ukitzen dituenean.
d) Administrazio Publikoen aurreko jarduteko gaitasuna arau zibilen arabera soilik zehazten da.

426. 39/2015 Legearen 4. artikuluaren arabera, nork dute interesdun izaera administrazio-prozeduran?

a) Prozedura sustatzen dutenek, banakako eskubide edo legezko interesen titular gisa soilik.
b) Prozedura abiarazi ez izan arren, hartzen den erabakiak uki ditzakeen legezko interesak dituztenek.
c) Ebazpenak uki ditzakeen eskubideen titularrek, behin betiko ebazpena eman bitartean prozeduran agertzen direnek.
d) Ebazpenak uki ditzakeen banakako edo taldekako legezko interesen titularrek, behin betiko ebazpena eman bitartean prozeduran agertzen direnek.

427. Interesdun izaeraren eskualdaketari dagokionez, 39/2015 Legearen arabera:

a) Interesdun izaera norberarena da beti, eta ezin da inola ere eskualdatu.
b) Interesdun izaera harreman juridiko eskualdagarri batetik eratortzen denean, eskubidedunak izaera horretan ondorengoa izango da, prozedura zein egoeratan dagoen ere.
c) Eskubidedunak interesdun izaeran ondorengo izateko, prozedurak ezin du entzunaldi izapidera iritsi izan.
d) Interesdun izaeran ondorengo izateko, instrukzio-organoaren berariazko baimena behar da.

428. 39/2015 Legearen 13. artikuluan aurreikusitako pertsonen eskubideei buruz, Administrazio Publikoekiko harremanetan, adierazi baieztapen zuzena:

a) Eskubide horien titularrak dira soilik arau zibilen araberako jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoak.

b) Eskubide horiek 53. artikuluan administrazio-prozedurako interesdunei aitortzen zaizkienak ordezkatzen dituzte.
c) Eskubide horien artean ez dago Autonomia Erkidegoaren lurraldean hizkuntza ofizialak erabiltzekoa.
d) Eskubide horiek ulertu behar dira 53. artikuluan administrazio-prozedurako interesdunei aitortzen zaizkienen kalterik gabe.

429. Administrazio-prozedurako interesdunaren eskubideei dagokienez, 39/2015 Legearen 53. artikuluan arautuak, adierazi baieztapen zuzena:

a) Interesdunak edozein unetan ezagutzeko eskubidea du dagokion administrazio-isiltasunaren norabidea, Administrazioak epe barruan berariazko ebazpenik eman eta jakinarazten ez badu.
b) Interesdunak ezin du prozedurako izapide-egintzetara sartu, behin betiko ebazpena eman arte.
c) Interesdunak alegazioak entzunaldi izapidearen ondoren bakarrik aurkez ditzake.
d) Jatorrizko agiriak ez aurkezteko eskubidea erabatekoa da, eta ez du salbuespenik onartzen.

430. 39/2015 Legearen 53.2 artikuluaren arabera, izaera zehatzaileko administrazio-prozeduretan, ustezko erantzuleek, gainera, eskubide hauek izango dituzte:

a) Egotzitako egitateen jakinarazpena jasotzeko eta alegazioak aurkezteko soilik.
b) Beren buruaren aurka ez deklaratzeko, baina behartu daitezke errudun aitortzera.
c) Egotzitako egitateen, egitate horiek osa ditzaketen arau-hausteen, ezar dakizkiekeen zehapenen, instrukzio-egilearen nortasunaren, zehapena ezartzeko eskumena duen agintariaren eta eskumen hori esleitzen duen arauaren jakinarazpena jasotzeko.
d) Prozedura osoan zehar isilik egoteko, hori ezeztapentzat interpretatu ezin daitekeelarik.

431. 39/2015 Legearen 35. artikuluko administrazio-egintzen arrazoiketari dagokionez, adierazi baieztapen OKERRA:

a) Eskubide subjektiboak edo legezko interesak mugatzen dituzten egintzak arrazoitu behar dira.
b) Aurreko jardunetan jarraitutako irizpidetik edo aholku-organoen irizpenetik aldentzen diren egintzak arrazoitu behar dira.
c) Interesdunek proposatutako frogak baztertzen dituzten egintzak arrazoitu behar dira.
d) Hautaketa-prozedurei eta lehia bidezko prozedurei amaiera ematen dieten egintzen arrazoiketak banakako eta erabateko arrazoiketa eskatzen du beti, deialdiak arautzen dituzten arauek ezarritakoaz bestelakoa.

432. 39/2015 Legearen 39. artikuluaren arabera, administrazio-egintzen eraginkortasunari buruz:

a) Administrazio-egintzek interesdunari jakinarazitako unetik sortuko dituzte ondorioak soilik, salbuespenik gabe.
b) Administrazio-egintzak baliozkotzat joko dira eta ondorioak izango dituzte ematen diren egunetik, egintza horietan besterik xedatzen ez bada.
c) Administrazio-egintzen atzeraeraginezko eraginkortasuna debekatuta dago edonola ere.
d) Administrazio-egintzen baliozkotasun-presuntzioak ez du onartzen aurkako frogarik.

433. Administrazio-egintzen eraginkortasun atzeratuari buruz, 39/2015 Legearen 39.2 artikuluaren arabera:

a) Eraginkortasuna atzeratuko da, egintzaren edukiak hala eskatzen duenean edo jakinarazpena, argitalpena edo goragoko onespena baldintza gisa duenean.
b) Eraginkortasun atzeratua lege-mailako arau batean berariaz aurreikusitako kasuetan soilik aplikatzen da.
c) Eraginkortasuna beti atzeratzen da jakinarazpenaren unera arte, beste kausarik egoteko aukerarik gabe.
d) Eraginkortasun atzeratuak goragoko organo hierarkikoaren berariazko baimena eskatzen du.

434. Administrazio-egintzen atzeraeraginezko eraginkortasunari dagokionez, 39/2015 Legearen 39.3 artikuluan aurreikusia, adierazi baieztapen zuzena:

a) Atzeraeraginezko eraginkortasuna eman ahal izango da, interesdunak eskatzen duen bakoitzean, beste baldintzarik gabe.
b) Atzeraeragina egintzak deuseztatutako egintzen ordez ematen direnean bakarrik dator bidezko.
c) Atzeraeraginezko eraginkortasunak ezin du inoiz beste pertsonen eskubide edo legezko interesik kaltetu, baina bidezkoa da egitatezko egoerak atzeraeragineko egunean ez zeudenean ere.
d) Atzeraeraginezko eraginkortasuna eman ahal izango da egintzek interesdunarentzat ondorio mesedegarriak sortzen dituztenean, beharrezko egitatezko egoerak egintzaren eraginkortasunaren atzeraeragineko egunean jadanik existitzen baziren eta horrek beste pertsonen eskubide edo legezko interesik kaltetzen ez badu.

435. 39/2015 Legearen 5. artikuluaren arabera, ordezkaritzaren arloan:

a) Interesdunak Administrazioaren aurrean burutzen duen jardun orok ordezkaritza modu sinesgarrian egiaztatzea eskatzen du, salbuespenik gabe.
b) Ordezkaritzaren egiaztapena administrazio-errekurtsoak jartzeko soilik eskatzen da.

c) Eskaerak egiteko, erantzukizunpeko aitorpenak edo komunikazioak aurkezteko, errekurtsoak jartzeko, akzioei uko egiteko eta beste pertsona baten izenean eskubideei uko egiteko, ordezkaritza egiaztatu beharko da.
d) Ordezkaritzaren egiaztapenik eza edo nahikoa ez izateak galaraziko du dagokion jarduna burututzat jotzea, akatsa zuzentzeko aukerarik gabe.

436. Administrazio-egintzen sorrera eta edukiari buruz, 39/2015 Legearen 34. artikuluaren arabera:

a) Administrazio-egintzak organo eskudunak sortuko ditu, ezarritako baldintza eta prozedurara egokituz, eta horien edukia ordenamendu juridikoak xedatutakora egokituko da eta zehaztua eta egintzen helburuetara egokitua izango da.
b) Administrazio-egintzak Administrazioko edozein organok sor ditzake, edukia egintzaren helburuetara egokitua bada.
c) Administrazio-egintzen edukia helburuetara egokitu behar da soilik, ezarritako prozedura errespetatu beharrik gabe.
d) Administrazio-egintzak ezarritako prozedurara egokitu beharrik gabe egin daitezke, behar bezala arrazoitutako presa dagoenean.

437. 39/2015 Legearen 36. artikuluaren arabera, administrazio-egintzen formari buruz:

a) Administrazio-egintza guztiak nahitaez idatziz sortu behar dira, salbuespen-aukerarik gabe.
b) Administrazio-egintzak idatziz sortuko dira bide elektronikoen bidez, beren izaerak adierazpen eta jasotze modu egokiagoa eskatzen ez badu.
c) Administrazio-egintzak ahoz bakarrik gerta daitezke larritasun atzeraezina dagoenean.
d) Idatzizko forma bide elektronikoen erabilerarekin bateraezina da beti.

438. 39/2015 Legearen 37. artikuluan aurreikusten den indargabetze bereziaren printzipioari dagokionez, adierazi zein den baieztapen zuzena:

a) Banakako izaerako administrazio-ebazpenek xedapen orokorrean ezarritakoa urra dezakete, behar bezala arrazoitzen baldin badira.
b) Banakako izaerako administrazio-ebazpenek erregelamendu-arau bat betetzetik salbuets dezakete, egokitasun-arrazoiek hala gomendatzen dutenean.
c) Banakako izaerako administrazio-ebazpenek xedapen orokorrak urra ditzakete soilik, xedapenaren egilearen goragoko organo hierarkiko batetik datozenean.
d) Banakako izaerako administrazio-ebazpenek ezin dute urratu xedapen orokorrean ezarritakoa, ebazpen horiek xedapen orokorra eman zuen organoaren maila berekoa edo goragokoa den organo batetik etorri arren.

439. 39/2015 Legearen 8. artikuluko prozedurako interesdun berriei dagokienez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Publikotasunik izan ez duen prozedura baten instrukzioan zehar antzematen denean espedientetik haien identifikazioa lortzen den eta ebazpenak uki ditzakeen eskubide edo legezko interes zuzenen titular diren pertsonen existentzia, pertsona horiei prozeduraren izapidetzea jakinaraziko zaie.
b) Interesdun berriak prozeduran sartzeko, dagoeneko agertuta daudenen berariazko adostasuna behar da beti.
c) Prozeduran sar daitezke alegazio-izapidearen aurretik hori eskatzen duten interesdunak soilik.
d) Administrazioak ez du betebeharrik instrukzioan zehar identifikatutako interesdun berriei prozeduraren izapidetzea jakinarazteko.

440. 39/2015 Legearen 7. artikuluaren arabera, interesdunen pluraltasunari buruz:

a) Interesdun pluraltasuna dagoenean, prozeduratik eratorritako jardunak prozedura sustatu zuen lehenarekin soilik egingo dira.
b) Eskaera, idatzi edo komunikazio batean interesdun batzuk agertzen direnean, eratorritako jardunak berariaz adierazitako ordezkari edo interesdunarekin egingo dira, eta horren faltan, lehen lekuan agertzen denarekin.
c) Interesdun pluraltasuna dagoenean, jardun guztiak haietako bakoitzari aldi berean jakinarazi behar zaizkio, bateratzeko aukerarik gabe.
d) Interesdun pluraltasunak prozeduraren izapidetzerako ordezkari komun bat nahitaez izendatzea eskatzen du.

441. 39/2015 Legearen 13. artikuluaren arabera, pertsonek Administrazio Publikoekiko harremanetan dituzten eskubideen artean EZ dago:

a) Administrazio Publikoekiko harremanetan bide elektronikoen erabileran lagunduak izateko eskubidea.
b) Legean aurreikusitako identifikazio eta sinadura elektronikoaren bideak eskuratu eta erabiltzeko eskubidea.
c) Informazio publikoan, artxiboetan eta erregistroetan sartzeko eskubidea, abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoaren arabera.
d) Dagokion prozedurari aplikatu beharreko arauek eskatzen ez dituzten edo dagoeneko Administrazio Publikoen esku dauden datu eta agiriak ez aurkezteko eskubidea.

442. Interes ekonomiko eta sozialen ordezkari diren elkarte eta erakundeei dagokienez, 39/2015 Legearen 4.2 artikuluaren arabera:

a) Taldekako legezko interesen titularrak izango dira Legeak aitortzen dituen baldintzetan.
b) Edonola ere, edozein administrazio-prozeduratan interesdun izaera dute.



c) Interesdun izaera izan dezakete soilik prozedura beraiek pertsonalki abiarazi dutenean.
d) Ez dute Administrazio Publikoen aurreko jarduteko gaitasunik, nortasun juridiko propiorik ez izateagatik.

443. 39/2015 Legearen 35. artikuluan arrazoitu beharreko egintzei buruz, adierazi hauetatik zein EZ dagoen berariaz jasota agindu horretan:

a) Aukerako ahalmenak baliatuz ematen diren egintzak, baita berariazko lege edo erregelamendu-xedapenaren arabera arrazoitu behar direnak ere.
b) Egitatez berdinak diren kasuetan Administrazioaren behin eta berriz errepikatzen diren irizpideak baieztatzen dituzten egintzak.
c) Egintzen etete-akordioak, eteteko arrazoia edozein dela ere, baita 56. artikuluan aurreikusitako behin-behineko neurriak hartzea ere.
d) Gainerako kausen ondoriozko ezintasun materialagatik prozedura amaitzea erabakitzen duten egintzak.

444. 39/2015 Legearen 53.1 artikuluaren arabera, administrazio-prozedurako interesdunaren eskubideei buruz, adierazi baieztapen zuzena:

a) Interesdunak alegazioak aurkezteko eta agiriak ekartzeko eskubidea du, soilik entzunaldi-izapidean.
b) Interesdunak espedienteko agirien kopia lortzeko eskubidea du, behin betiko ebazpena eman ondoren soilik.
c) Interesdunak alegazioak aurkezteko, Ordenamendu Juridikoak onartutako defentsa-bideak erabiltzeko, eta entzunaldi-izapidearen aurreko prozeduraren edozein fasetan agiriak ekartzeko eskubidea du, eta organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu ebazpen-proposamena idaztean.
d) Interesdunak aholkulariaren laguntzaz jarduteko eskubidea du, zehapen-prozeduretan soilik.

445. 39/2015 Legearen xedeari dagokionez, 1. artikuluaren arabera, adierazi baieztapen zuzena:

a) Legearen xedea Administrazio Publiko guztien administrazio-prozedura erkidea arautzea da soilik.
b) Legeak administrazio-egintzen baliozkotasun eta eraginkortasun-baldintzak eta zehapen-prozedura soilik arautzen ditu.
c) Legearen xedea da administrazio-egintzen baliozkotasun eta eraginkortasun-baldintzak, Administrazio Publiko guztien administrazio-prozedura erkidea —zehapen-prozedura eta Administrazio Publikoen erantzukizuna eskatzeko prozedura barne— eta legegintzarako ekimena eta erregelamendu-ahala baliatzean errespetatu behar diren printzipioak arautzea.
d) Legeak sektore publiko instituzionalaren antolaketa eta funtzionamendua arautzen ditu.



446. 39/2015 Legearen 2. artikuluaren arabera, aplikazio-eremu subjektiboari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Legea Estatuko Administrazio Orokorrari eta Autonomia Erkidegoei soilik aplikatzen zaie.
b) Zuzenbide Publikoko Korporazioek 39/2015 Legearen arabera soilik dihardute eginkizun publikoak baliatzean.
c) Unibertsitate publikoek 39/2015 Legearen arabera dihardute soilik, beren araudi espezifikoa modu osagarrian aplikatu gabe.
d) Legea sektore publikoari aplikatzen zaio, eta sektore publikoak hauek hartzen ditu barne: Estatuko Administrazio Orokorra, Autonomia Erkidegoetako Administrazioak, Toki Administrazioa osatzen duten Erakundeak eta sektore publiko instituzionala.

447. Administrazio Publikoen aurreko jarduteko gaitasunari buruz, 39/2015 Legearen 3. artikuluan arautua, adierazi baieztapen zuzena:

a) Adingabeek jarduteko gaitasuna dute ordenamendu juridikoak guraso-ahala, tutoretza edo kuradoretza baliatzen duenaren laguntzarik gabe baliatzea baimentzen dien eskubide eta interesak erabili eta defendatzeko, ezgaitutako adingabeen kasua salbuetsiz, ezgaitzearen hedadurak dagozkien eskubide edo interesen erabilera eta defentsa ukitzen dituenean.
b) Ukituen taldeek edonola ere jarduteko gaitasuna dute Administrazio Publikoen aurrean.
c) Pertsona juridikoek ez dute jarduteko gaitasunik, 39/2015 Legearen arabera.
d) Administrazio Publikoen aurreko jarduteko gaitasuna arau zibilen arabera soilik zehazten da, espezialitaterik gabe.

448. 39/2015 Legearen 4. artikuluaren arabera, interesdunaren kontzeptuari buruz, adierazi baieztapen zuzena:

a) Interesduntzat hartzen dira soilik prozedura banakako eskubide edo legezko interesen titular gisa sustatzen dutenak.
b) Interesduntzat hartzen dira prozedura abiarazi gabe ere, bertan hartzen den erabakiak uki ditzakeen eskubideak dituztenak.
c) Interesdunek prozeduran agertu behar dute beti, prozedura sustatu dutenek ere bai.
d) Interes ekonomiko eta sozialen ordezkari diren elkarteak edonola ere banakako legezko interesen titularrak dira.

449. 39/2015 Legearen 7. artikuluan arautzen den interesdunen pluraltasunari dagokionez:

a) Interesdun pluraltasuna dagoenean, jardun guztiak prozedura sustatu duen lehenarekin soilik egingo dira.
b) Interesdun pluraltasunak ordezkari komun bat nahitaez izendatzea eskatzen du.

c) Eskaera, idatzi edo komunikazio batean interesdun batzuk agertzen direnean, jardunak beti lehen lekuan agertzen denarekin egingo dira, bestelako izendapenik egiteko aukerarik gabe.
d) Eskaera, idatzi edo komunikazio batean interesdun batzuk agertzen direnean, eratorritako jardunak berariaz adierazitako ordezkari edo interesdunarekin egingo dira, eta horren faltan, lehen lekuan agertzen denarekin.

450. 39/2015 Legearen 5. artikuluan arautzen den ordezkaritzari dagokionez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Ordezkaritza edonola ere notario-ahalordetze berariazkoaren bidez egiaztatu behar da.
b) Pertsona juridikoek beti jardun dezakete beste batzuen ordezkari gisa, estatutu-aurreikuspenik behar gabe.
c) Izapide hutsa diren egintza eta gestioetarako, ordezkaritza dagoela uste izango da.
d) Ordezkaritzaren egiaztapena nahikoa ez denean, edonola ere, galarazi egiten du jarduna burututzat jotzea, akatsa zuzentzeko aukerarik gabe.

451. 39/2015 Legearen 6. artikuluaren arabera, ahalordetzeen erregistro elektronikoei dagokienez, adierazi baieztapen zuzena:

a) Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urteko baliozkotasuna izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik zenbatuta, eta ahalorde-emaileak baliogabetu edo luzatu ahal izango ditu aurreko edozein unetan.
b) Inskribatutako ahalordeek hamar urteko gehieneko eta luzaezineko indarraldia izango dute, inskribatzen direnetik, eta ahalorde-emaile interesdunak ezin izango du ahalordea alde bakarrez errebokatu.
c) Apud acta ahalordetzea emateko, agerraldi elektronikoa egin beharko da dagokion egoitza elektronikoan, eta inoiz ez bertaratuta.
d) Ahalordetzeen erregistro elektroniko orokorrek edonola ere galaraziko dute erakunde edo organismo publiko bakoitzean erregistro partikularrak egotea.

452. Administrazio-prozedurako interesdunen identifikazio-sistemei buruz, 39/2015 Legearen 9. artikuluaren arabera, adierazi baieztapen zuzena:

a) Estatuko Administrazio Orokorrak aitortutako ziurtagiri elektronikoak soilik onartzen dira, eta Autonomia Erkidegoek ezin dute bestelakorik ezarri.
b) Identifikazio elektronikoa harreman elektronikoak izatera behartuta dauden pertsona juridikoei baino ezin zaie eskatu, eta inoiz ez pertsona fisikoei, inolako kasutan.
c) Interesdunek modu elektronikoan identifikatu ahal izango dute beren burua Administrazio Publikoen aurrean, beren identitatea bermatzea ahalbidetzen duen erabiltzaile gisako aurretiko erregistroa duen edozein sistemaren bidez.

d) Administrazio Publiko guztiek identifikazio elektronikoaren sistema bakar bera erabili beharko dute, administrazioen arteko aniztasun teknikorako aukerarik gabe.

453. 39/2015 Legearen 12. artikuluaren arabera, interesdunei bide elektronikoen erabileran eskaintzen zaien laguntzari buruz, adierazi baieztapen zuzena:

a) Administrazio Publikoek bide elektronikoen erabileran behartutako pertsona juridikoei soilik lagunduko diete, eta ez behartuta ez dauden pertsona fisikoei.
b) Behartuta ez dagoen interesdun batek bide elektronikorik ez badu, haren identifikazioa edo sinadura gaitutako funtzionario publiko batek burutu ahal izango du, interesdunaren berariazko adostasuna aurretik jasota, eta hori erregistratuta geratuko da.
c) Funtzionario publikoek bide elektronikoen erabileran emandako laguntzak interesdun eskatzaileak aurretiko tasa ordaintzea eskatuko du beti.
d) Gaitutako funtzionario publikoek ezin dute, inola ere, interesdunaren izenean identifikazioa edo sinadura elektronikoa burutu, ezta haren berariazko adostasunarekin ere.

454. 39/2015 Legearen 13. artikuluaren arabera, pertsonek Administrazio Publikoekiko harremanetan dituzten eskubideei buruz, adierazi baieztapen zuzena:

a) Eskubide horien titularrak dira soilik izapidetzen ari den administrazio-prozedura batean interesdun izaera dutenak.
b) 13. artikuluko eskubideek 39/2015 Legearen 53. artikuluan prozeduretarako arautzen diren interesdunaren eskubideak ordezkatu eta indargabetzen dituzte.
c) Eskubide horien artean dago agintari eta langile publikoek begirunez eta atseginez tratatzeko eskubidea, eta horiek beren eskubideak baliatzea eta betebeharrak betetzea erraztu beharko diete.
d) 13.d) artikuluko informazio publikora sartzeko eskubidea 39/2015 Legearen arabera soilik arautzen da, eta ez gardentasunari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legearen arabera.

455. 39/2015 Legearen 125. artikuluaren arabera, berrikuspeneko ezohiko errekurtsoari buruz:

a) Administrazio-bidean irmoak diren egintzen aurka bidezkoa da, egintzak eman zituen organoaren aurrean.
b) Edozein administrazio-egintzaren aurka bidezkoa da, egintza hori jartzeko unean administrazio-bidean irmoa ez izan arren.
c) Berrikuspeneko ezohiko errekurtsoa jartzeko epea beti lau urtekoa da egintzaren jakinarazpenetik, kausen arteko bereizketarik gabe.
d) Berrikuspeneko ezohiko errekurtsoa, administrazio-bidean irmoa den errekurritutako egintza eman zuen organoaren goragoko organo hierarkikoaren aurrean jartzen da.

456. 39/2015 Legearen 121. eta 122. artikuluen arabera, gorako errekurtsoari buruz:

a) Gorako errekurtsoa jartzeko epea hilabetekoa da egintza berariazkoa bada, eta hiru hilabetekoa edonola ere errekurritutako egintza berariazkoa ez bada.
b) Gorako errekurtsoan emandako ebazpenaren aurka beti dago berraztertzeko aukerako errekurtsoa, ebazpena eman zuen organoaren aurrean.
c) Administrazio-bideari amaiera ematen ez dieten egintzen aurka jarri ahal izango da, egintzak eman zituen organoaren goragoko organo hierarkikoaren aurrean; hilabeteko epea egintza berariazkoa bada, eperik gabe berariazkoa ez bada; ebazteko epea: hiru hilabete.
d) Gorako errekurtsoa errekurritutako egintza eman zuen organoaren aurrean soilik jarri daiteke, inoiz ez zuzenean ebazteko organo eskudunaren aurrean.

457. 39/2015 Legearen 34. artikuluaren arabera, administrazio-egintzen sorrera eta edukiari buruz:

a) Administrazio-egintzak organo eskudunak sortuko ditu, ezarritako baldintza eta prozedurara egokituz, eta horien edukia ordenamendu juridikora egokituko da, zehaztua eta helburuetara egokitua izanik.
b) Administrazio-egintzak Administrazioko edozein organok sor ditzake, legez ezarritako prozedura jarraitu beharrik gabe.
c) Administrazio-egintzen edukia egintzaren helburuetara egokitua izan behar da soilik, ordenamendu juridikora egokitu beharrik gabe.
d) Administrazio-egintzak interesdunaren eskariz soilik abiarazi daitezke, inoiz ez Administrazio eskudunak ofizioz.

458. Ebazteko eta jakinarazteko gehieneko epea, 39/2015 Legearen 21. artikuluaren arabera

a) Prozedura guztietan, gehieneko epea sei hilabetekoa izango da beti, eta ez da inolako salbuespenik onartuko.
b) Prozeduretako arauek gehieneko eperik ezartzen ez dutenean, epe hori sei hilabetekoa izango da beti.
c) Interesdunak eskaturik hasitako prozeduretan, prozedura hasteko eskumena duen organoak hartutako erabakiaren egunetik aurrera hasiko da zenbatzen gehieneko epea.
d) Epeak ezin du sei hilabete gainditu, lege-mailako arau batek edo EBko Zuzenbideak handiagorik ezarri ezean, eta arau arautzailerik ezean, hiru hilabetekoa izango da.

459. 39/2015 Legearen 19. artikuluaren arabera, pertsonek Administrazio Publikoen aurrean egiten duten agertzeari buruz:

a) Agertzea oro har derrigorrezkoa da Administrazio Publiko eskudunak izapidetzen dituen administrazio-prozedura guztietan.

b) Aurrez aurreko agertzea inoiz ezin izango da bide elektronikoen bidezko agertzeaz ordeztu, ezta interesdunaren adostasunarekin ere.
c) Pertsonek bulego publikoetan egiten duten agertzea, aurrez aurrekoa nahiz bide elektronikoen bidezkoa, derrigorrezkoa izango da soilik lege-mailako arau batean hala aurreikusten denean.
d) Administrazio Publikoek ez dute betebeharrik zitazioan interesdunari agertzea justifikatzen duten arrazoiak jakinarazteko.

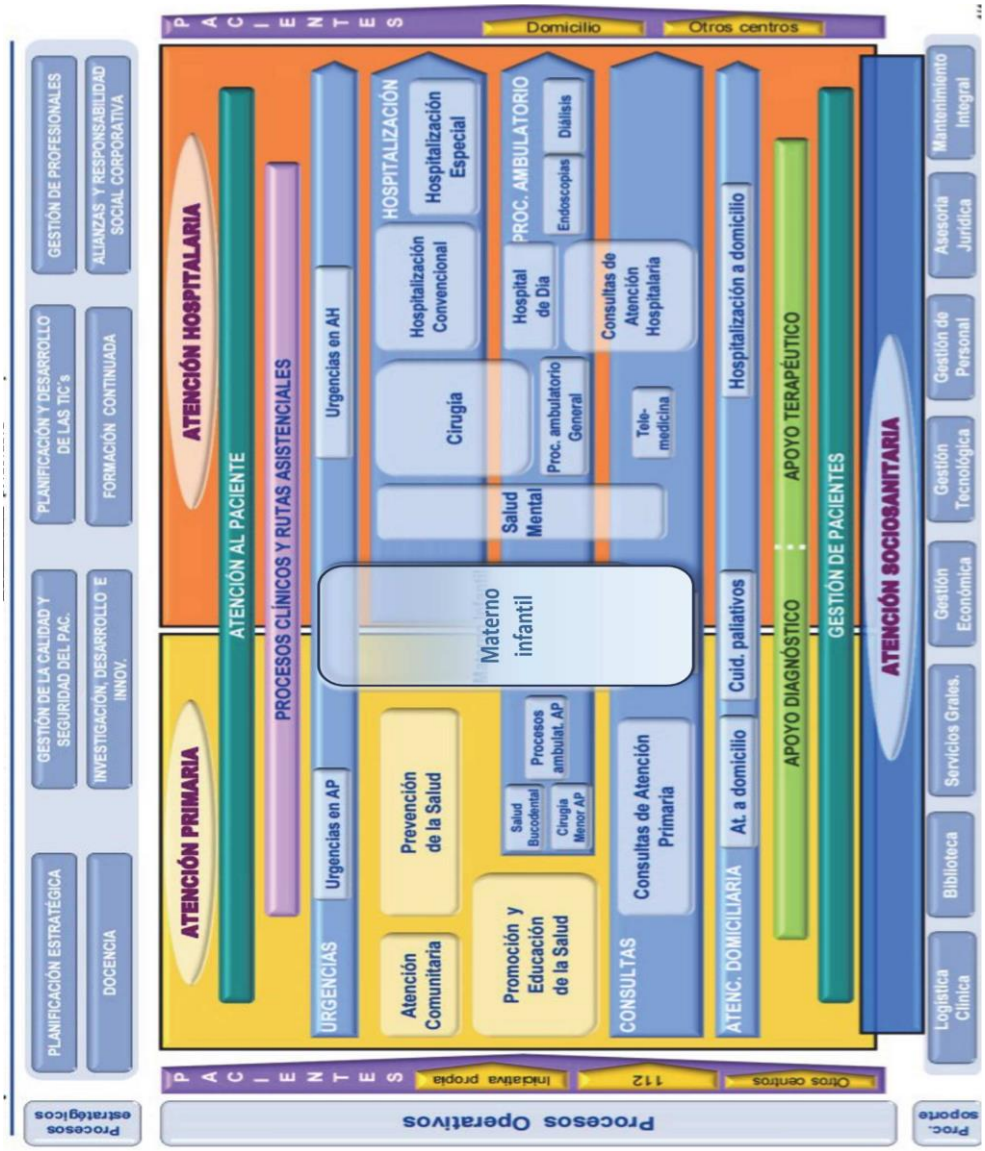
GALDERAK PRAKTIKOAK

1. KASUA: PROZESUEN ARABERAKO KUDEAKETA

OSANEBI Osasun-erakundeak Lehen Mailako Arretako eta Arreta Sanitario Espezializatuko asistentzia integratua eskaintzen die 65.000 biztanle ingururi. Horretarako, Lehen Mailako Arretako lau unitate, bederatzi osasun-zentro eta eskualdeko ospitale bat ditu.

Urteetan zehar hainbat akreditazio eta ziurtagiri lortu ditu, baita Kudeaketa Aurreratuko Diploma ere.

OSANEBIren antolaketa-ereduak prozesuen eta arloen eta, unitateen araberako kudeaketa konbinatzen du. Hona hemen bere prozesuen mapa, 2015ean lehen aldiz definitu zenetik hainbat aldiz eguneratu izan dena:


PACIENTES
Domicilio
Otros centros
ATENCIÓN HOSPITALARIA
ATENCIÓN AL PACIENTE
PROCESOS CLÍNICOS Y RUTAS ASISTENCIALES
ATENCIÓN PRIMARIA
URGENCIAS
Urgencias en AP
Atención Comunitaria
Prevención de la Salud
Salud Bucodental
Cirugía Menor AP
Procesos ambulat. AP
Promoción y Educación de la Salud
CONSULTAS
Consultas de Atención Primaria
ATENC. DOMICILIARIA
At. a domicilio
Cuid. paliativos
Urgencias en AH
HOSPITALIZACIÓN
Hospitalización Convencional
Hospitalización Especial
Cirugía
Salud Mental
Materno infantil
PROC. AMBULATORIO
Hospital de Día
Endoscopias
Diálisis
Proc. ambulatorio General
Consultas de Atención Hospitalaria
Tele-medicina
Hospitalización a domicilio
APOYO DIAGNÓSTICO
APOYO TERAPÉUTICO
GESTIÓN DE PACIENTES
ATENCIÓN SOCIOSANITARIA
PACIENTES
Otros centros
112
Indatiba propia
Procesos Operativos
Procesos estratégicos
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
DOCENCIA
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PAC.
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOV.
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS TIC's
FORMACIÓN CONTINUADA
GESTIÓN DE PROFESIONALES
ALIANZAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
Proc. soporte
Logística Clínica
Biblioteca
Servicios Grales.
Gestión Económica
Gestión Tecnológica
Gestión de Personal
Asesoría Jurídica
Mantenimiento Integral

460. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, egokia litzateke erakundeak prozesuen mapa hori aurkeztea?

a) Bai, erakundeak bere prozesuen banaketa eta adierazpena aukeratu behar ditu.
b) Ez, prozesu estrategikoak eta kudeaketa-prozesuak ez daudelako bereizita.
c) Ez, erakundearen jarduera batzuk ez daudelako jasota.
d) Ez, ISO 9001 Arauaren arabera, bideragarria izateko, ez liratekeelako adierazi behar 15 prozesu baino gehiago.

461. Azkeneko kanpoko kudeaketa-diagnostikoan, hobekuntza-arlo hau aipatu zen: "Erakundeak erakundearen prozesu guztiak dauzka zehaztuta, eta, gainera, prozesuen mapan grafikoki adierazita daude. Hala ere, asistentzia-prozesu nagusiak kenduta, gainerakoek ez dute adierazlerik". EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, esan al daiteke OSANEBIren kudeaketa-sistema prozesuetan oinarrituta dagoela?

a) Bai, esan daiteke OSANEBIren kudekaeta-sistema prozesuetan oinarrituta dagoela; izan ere, erakunde bakoitzak erabaki behar du zein elementuk osatzen dituzten euren prozesuak (diagrama, fitxak edo adierazleak).
b) Oraindik prozesu batzuetarako adierazlerik ez izan arren, prozesuen diagramekin eta fitxekin definituta eta dokumentatuta dauzka, eta, beraz, esan daiteke OSANEBIk prozesuetan oinarritutako kudeaketa-sistema duela.
c) Ezin dugu esan OSANEBIk prozesuetan oinarritutako kudeaketa-sistema bat duenik; izan ere, prozesuen mapa on bat eta prozesuen diagrama eta fitxa koherenteak izan arren, sistemak ez du aukerarik ematen emaitzak ezagutzeko.
d) a) eta b) erantzunak zuzenak dira.

462. OSANEBIn diziplina anitzeko talde bat jarri dute abian, prozesuen adierazleak berrikusteko. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zer ezaugarri izan beharko dituzte adierazle horiek egokiak izan daitezen?

a) Adierazgarritasuna, segurtasuna, errentagarritasuna, fidagarritasuna eta erlatibitatea denboran.
b) Adierazgarritasuna, sentsibilitatea, errentagarritasuna, fidagarritasuna eta erlatibitatea denboran.
c) Adierazgarritasuna, errentagarritasuna, fidagarritasuna eta iragazkortasuna.
d) Adierazgarritasuna, sinpletasuna, errentagarritasuna, fidagarritasuna eta erlatibitatea denboran.

463. OSANEBIn hauteman diren hobekuntza-arloetako bat hau da: ez izatea adierazlerik lortutako emaitzaren eta erabilitako baliabideen arteko loturari buruz. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zer kontzepturi egiten dio erreferentzia hobekuntza-arlo horrek?

e) Efikazia.

a) Efizientzia.
b) Eraginkortasuna.
c) Kausa-efektua.

464. Beste hobekuntza-arlo baten arabera, OSANEBIk prozesuen kudeaketa berrikusi behar luke, prozesuen ekarpena erakundearen helburu orokorrak lortzeko benetan baliagarria dela ziurtatzeko. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, aukera ezazu baieztapen zuzena.

a) Esan nahi duena da edozein prozesuk, adierazlerik izan ez arren, neurri handiagoan edo txikiagoan ekarpena egingo diola erakundearen helburu globalak lortzeari.
b) Esan nahi duena da sistema osatzen duten prozesuetako bakoitzak erakundearen helburuak lortzen lagundu behar duela; alegia, kausa-efektu erlazioak daude prozesu indibidualen emaitzen eta sistemaren emaitza globalen artean.
c) Hobekuntza-arloa ez da zuzena, erakundearen prozesu batzuek ez baitiote ekarpenik egiten erakundearen helburu orokorrak lortzeari.
d) Hobekuntza-arloa ez da zuzena, prozesuen helburuek ez baitute zerikusirik erakundearen helburu globalekin.

465. OSANEBIn ikusi dute erabilgarria izan litekeela funtsezko prozesuak identifikatzea. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zer egin beharko lukete horretarako?

a) Ezarritako prozesu-egituratik abiatuta, erakundeak identifikatu beharko du zein diren funtsezko prozesuak, aldi jakin batean planteatutako helburu orokorrak lortu ahal izateko.
b) Prozesuen mapatik abiatuta, funtsezko prozesu bezala prozesu estrategikoak identifikatuko ditu. Honela, zuzenean identifikatuko ditu funtsezko helburuak.
c) Erakundeak hausnarketa bat egingo du, eta, bertan, helburu estrategikoak prozesu estrategikoekin eta kudeaketa-prozesuekin gurutzatuko ditu, honela funtsezko prozesuak definituko dira.
d) Funtsezko prozesuak izango dira helburu orokorren lorpenean zuzenean eragiten duten prozesu operatiboak.

2. KASUA- PROZESUEN ARABERAKO KUDEAKETA

ESI KIROLAK Osasun-erakunde Integratuak, kirol-medikuntzan eta berregokitze fisikoan espezializatuak, urtean 62.000 kontsulta, 7.500 proba diagnostiko eta 4.800 errehabilitazio-prozesu egiten ditu.

Zuzendaritzak, duela gutxi, prozesuetan oinarritutako ikuspegia jartzea bultzatu du, eta prozesuen mapa berri bat egin du, hiru talde handi sailkatuz:

- **Prozesu estrategikoak: osasun-plangintza, jardunaren ebaluazioa, aliantzen garapena.**
- **Prozesu operatiboak: arreta klinikoa, proba diagnostikoak, errehabilitazioa, kirol-jarraipena.**

- **Laguntza-prozesuak: giza baliabideak, informazioaren teknologiak, mantentze-lanak, kudeaketa ekonomikoa.**

Prozesu guztiak identifikatuta eta deskribatuta dauden arren, operatiboek soilik dituzte jarraipen-adierazleak. Laguntza-prozesuek eta prozesu estrategiko batzuek ez dute erreferentzia-baliorik, ezta definitutako adierazlerik ere.

Azken barne-azterketan, honako hau antzeman zen:

- **Adierazle batzuek sentikortasun gutxi dute, eta benetako aldaketak antzematea zailtzen dute.**
- **Ez dago lortutako emaitzak erabilitako baliabideekin lotzen dituen adierazlerik.**
- **Ez da egiaztatu prozesu guztiek benetan laguntzen dutenik helburu globaletan.**
- **Zalantzak daude zer prozesu hartu behar diren funtsezko prozesutzat.**

ESI KIROLAKek aurrera egin nahi du kudeaketa-heldutasunean, eta EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuan jasotako printzipioak betetzen dituen sistema bat ezarri nahi du.

466. ESI KIROLAKek mapa bat egin du prozesu estrategiko, operatibo eta laguntzakoekin, taldekatze-eredu propio bati jarraituz. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, egokia al da ikuspegi hori?

a) Ez, prozesu estrategikoak eta laguntza-prozesuak bloke bakar batean sartu beharko liratekeelako.
b) Bai, erakundeak libreki erabaki dezakeelako ze taldekatze mota erabiltzen duen.
c) Ez, ISO 9001 arauaren taldekatzeak bakarrik erabili beharko liratekeelako.
d) Ez, prozesu estrategikoak ez direlako mapan adierazi behar.

467. ESI KIROLAKen prozesu operatiboek bakarrik dituzte adierazleak. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, esan al daiteke erakundeak prozesuetan oinarritutako kudeaketa-ikuspegia duela?

a) Bai, garrantzitsuena prozesuen mapa zehaztuta edukitzea delako.
b) Bai, nahikoa delako diagramak eta fitxak edukitzea.
c) Ez, adierazlerik gabe ez baitira ezagutzen prozesu guztien emaitzak.
d) Bai, baldin eta prozesu operatiboek adierazleak badituzte.

468. ESI KIROLAKen barne-batzordeak hau antzeman zuen: adierazle batzuek sentsibilitate gutxi dutela, eta, ondorioz, aldaketak antzematea zaila dela. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zein dira ondo prestatutako adierazle batek bete behar dituen ezaugarriak?

a) Adierazgarritasuna, segurtasuna, fidagarritasuna, erlatibitatea denboran eta sendotasuna.
b) Adierazgarritasuna, sentsibilitatea, errentagarritasuna, fidagarritasuna eta erlatibitatea denboran.

c) Fidagarritasuna, sendotasuna, sinpletasuna eta konparagarritasuna.
d) Adierazgarritasuna, errepikakortasuna, sentsibilitatea eta aukera.

469. Emaitzak eta baliabideak lotzen dituzten adierazleak. Hobekuntza-arlo batek emaitzak erabilitako baliabideekin lotzen dituen adierazlerik ez dagoela identifikatzen du. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, arlo hau zein kontzepturi dagokio?

a) Efikaziari.
b) Efizientziari.
c) Gaitasunari.
d) Produktibitate operatiboari.

470. ESI KIROLAK erakundeko arduradun batek hau esan du: "Prozesu guztiek helburu orokorrak lortzen laguntzen duten ez dagoela frogatuta antzeman da". EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, honek zer esan nahi du?

a) Ez dela beharrezkoa prozesu guztiek helburuekin zerikusia izatea.
b) Prozesu bakoitzak helburu orokorrak lortzen lagundu behar duela, kausa-efektu erlazioen bidez.
c) Prozesu operatiboak soilik lotu behar direla helburuekin.
d) Helburu orokorrak, prozesuak kontuan hartu gabe zehazten direla.

471. ESI KIROLAKek funtsezko prozesuak identifikatu nahi baditu, EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zein irizpide erabili behar dute?

a) Funtsezko prozesu bezala, edozein prozesu operatibo aukeratzea.
b) Baliabide gehien kontsumitzen dituzten prozesuak, funtsezko prozesu bezala identifikatzea.
c) Funtsezko prozesu bezala, helburu orokorrak lortzeko ezinbestekoak diren prozesuak identifikatzea.
d) Funtsezko prozesu bezala, automatikoki prozesu estrategikoak aukeratzea.

472. Kausa-efektu erlazioak prozesuaren kontrolean. ESI KIROLAKeko taldeak hau ikusi du: datuak jaso arren, ez dutela argi zer kontrol-aldagaik eragiten duten adierazleetan. EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuaren arabera, zer arazo dago?

a) Adierazgarritasunik ez dagoela.
b) Ez dagoela kausa-efekturik, eta, beraz, prozesua ezin da behar bezala kontrolatu.
c) Aldizkakotasunik ez dagoela.
d) Prozesuen mapa falta dela.

473. Jarraipenaren eta neurketaren garrantzia. ESI KIROLAKeko arlo batek hau antzeman du: prozesuak deskribatuta daudela, baina jarraipenik gabe. Zer dio EUSKALITen "Prozesuetan oinarritutako kudeaketarako gida" dokumentuak egoera horri buruz?

a) Ondo dokumentatuta badaude, nahikoa dela deskribatzearekin.
b) Sistema, prozesuetan oinarrituta dagoela esan daitekeela.
c) Jarraipenik eta neurketarik ez badago, ez dela Prozesuen araberako kudeaketa bezala kalifikatuko.
d) Nahikoa izango dela prozesu-fitxa gehigarri bat eranstearekin.

3. KASUA- KUDEAKETA AURRERATUKO ELEMENTUAK

X-ESI Osasun-erakundeak 340.000 biztanle inguru hartzen ditu, eta egitura hau du: Lehen Mailako Arretako hamabost unitate, Etengabeko bi Arretako Gune (EAG) eta ospitale bat.

5.100 langileko plantilla du (egiturazkoak 3.500), hainbat lanbide kategoriatakoak. Horietatik, 193 erantzukizuneko lanpostuetan diharduten tarteko arduradunak dira.

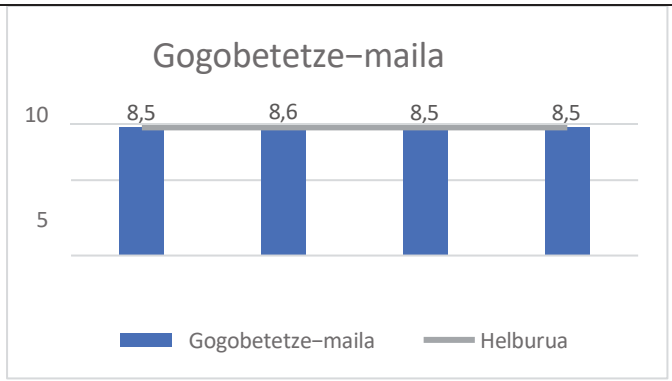
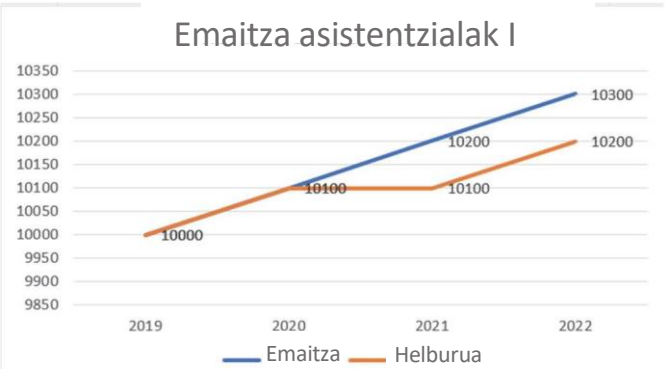
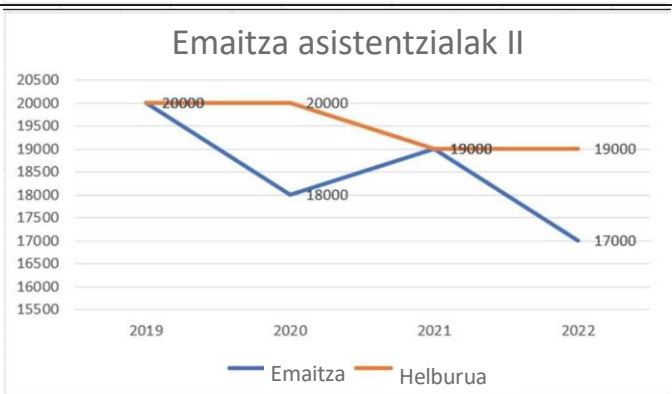
X-ESIko ospitalean 42.000 paziente baino gehiago ospitaleratzen dira urtero. 22 ebakuntza-gela ditu, urtean 50.000 ebakuntza egiteko. Gainera, 170.000 larrialdi baino gehiago eta 700.000 kontsulta inguru egiten ditu ekitaldi bakoitzean. Eguneko Ospitale Kirurgikoak 6.800 paziente baino gehiago ditu, Eguneko Ospitale Medikoak 53.500 ospitaleratze baino gehiago eta Etxeko Ospitalizazio Zerbitzuak 1.700 paziente baino gehiago.

Lehen Mailako Arretan, osasun zentroen eta kontsultategien sarearen bidez, Familia Medikuntzako 1.180.000 kontsulta egiten dira, Pediatriako 210.000, Erizaintzako 440.000 eta 420.000 Erizaintza-prozedura.

Bezeroen kudeaketarako, asistentzia-adierazle ugari ditu (funtsezkoak hauek dira: Lehen Mailako Arretako kontsulta presentzialerako (Arreta Presentziala<24h) ehunekoa; Anbulatorioko kirurgia-handien ehunekoa; kolon-ondesteko minbiziaren baheketa-programan parte hartzearen ehunekoa; eta abar), bezeroekiko harremanaren kudeaketa-adierazleak ere baditu (osasun-karpetara sartze-tasa, erreklamazioak...), eta kudeaketa ekonomiko-finantzarioaren eta, baliabide-kudeaketaren adierazleak ere (gastuei eta kostuei buruzko informazioa ematen dutenak, hilero eguneratzen direnak, zerbitzu eta unitateen arabera banatuta, emaitzen aldizkako jarraipena egiteko aukera emanez).

Horrez gain, urtero egiten diren gogobetetze-inkesta orokor korporatiboen bidez ebaluatzen da bezeroekiko harremana eta zerbitzu-prestazioa. Inkesta espezifikoak ere egiten dira zerbitzu/unitate batzuetako joerari buruzkoak: pazienteek ospitaleratzeari dagokionez duten gogobetetasunaren bilakaera; pazienteek larrialdiekiko duten gogobetetasunaren bilakaera; eta pazienteek lehen mailako arretari dagokionez duten gogobetetasunaren bilakaera.

X-ESIak pertzepzio- eta errendimendu-adierazleak ditu (%50 motetako bakoitzean). Adierazle guzti horien grafikoak jarraian laburbiltzen dira:

Pertzepzio-adierazleen (bezeroen gogobetetzea) %100ek joera hori dute.	
Errendimendu-adierazleen %5ek (asistentzialak eta bezeroekiko harremanaren kudeaketakoak, etab.) joera hori dute.	
Errendimendu-adierazleen %25ek (asistentzialak eta bezeroekiko harremanaren kudeaketakoak, etab.) joera hori dute.	

474. Informazio hori kontuan hartuta, agerian geratzen da X-ESIak behar bezala banakatutako adierazle-sistema bat duela, egokiak eta zehatzak direnak, ekintzen eta emaitzen arteko erlazioak ulertzea ahalbidetzen dutenak eta etorkizunerako proiekzioak egiten laguntzen dutenak (neurtu beharrekotzat jotzen diren eremuen %75 ingururako). Nola baloratuko zenuke ERABILGARRITASUN arloa "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko balorazio-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.



475. Magnitudearen arloan beste parametroren bat kontuan hartzen bada ere, nola baloratuko zenituzke JOERAK "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko balorazio-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.

476. X-ESI osasun-erakundean, kasu batzuetan, helburuak finkatzeko irizpideek ez dute logika egokirik, eta ez da argi ikusten hobekuntzaren bultzatzaile direnik. Aurreko grafikoetako HELBURUEI buruzko informazioa kontuan hartuta, nola baloratuko zenituzke HELBURUAK "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko balorazio-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.

477. Aurreko grafikoetako informazioa kontuan hartuta, nola baloratuko zenituzke X-ESI osasun-erakundearen KONPARAZIOAK, "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko balorazio-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.

478. X-ESI osasun-erakundeak lehen autoebaluazioa egin du "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuan oinarrituta. Bezeroen kolektiboan nortzuk sartzen dituzten jakiteko egiten den hausnarketari dagokionez, aukera ezazu baieztapen zuzena:

a) X-ESIak bezeroen kolektiboan hauek sartzen ditu: erakundean lan egiten dutenak eta ESIaren produktuak eta zerbitzuak jasotzen dituztenak.
b) X-ESIak bezeroen kolektiboan hauek sartzen ditu: zerbitzuak ematen laguntzen dutenak eta zerbitzu horiek jaso ditzaketenak.
c) X-ESIak bezeroen kolektiboan hauek sartzen ditu: bere produktuak eta zerbitzuak jasotzen dituztenak, baita horiek jaso ditzaketenak ere.
d) X-ESIak bezeroen kolektiboan hauek sartzen ditu: zerbitzuak ematen laguntzen dutenak eta herritarrak oro har.

479. X-ESIak hornitzaileen kudeaketari buruzko hausnarketa egitean, "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko zein azpielementuri erreparatu beharko dio?

a) C2ari.
b) C3ari.
c) C4ari.
d) Hornitzaileen kudeaketa ez dago jasota Bezeroen elementuan.

4. KASUA- KUDEAKETA AURRERATUKO ELEMENTUAK

ESI Araba XXI Osasun-erakunde Integratuak 295.000 pertsona atenditzen ditu. Lehen Mailako Arretako hamabi Unitate ditu, Etengabeko hiru Arreta Gune eta bi ospitale (bat orokorra eta bestea egonaldi ertain-luzekoa). 4.300 langile-profesionaleko plantilla du (egiturazkoak 3.000).

2022tik 2024ra, urtean, batez beste, 38.000 ospitaleratze, 46.000 parte-hartze, 155.000 larrialdi eta 620.000 kanpo-kontsulta egin zituen. Eguneko Ospitaleak urtean 5.900 gertakari izan ditu, eta Etxeko Ospitalizazio Zerbitzuak urtean 1.400 paziente.

ESI Araba XXI erakundearen Kudeaketa-adierazleen eta -emaitzen sistemak informazio hau eman du:

- **Bezeroen (pazientea/erabiltzailea) arloan ESI Araba XX erakundeak sailkatze hauek egiten ditu: asistentzia-lerroaren arabera (Lehen Mailako Asistentzia, ospitalekoa, larrialdiak), adinaren arabera, sexuaren arabera eta lurraldearen arabera. Urtero gogobetetze- eta gomendio-inkestak egiten ditu (NPS). Ondorengo ekintzak ere monitorizatu egiten ditu: lehen mailako kontsultarako denbora, anbulatorioko kirurgia-handien ehunekoa, erreklamazioak, larrialdietan triaje-denborak eta alta-denborak eta, osasun-karpetaren erabilera. (Sailkatzea eta arreta, egungo bezeroetan eta egon daitezkeen bezero berrietan).**
- **Errendimendu operatiboari dagokionez, adierazleen %82k aldeko joerak izan ditu azken 3 urteetan; gainerako %18a egonkor mantendu da hobekuntza esanguratsurik gabe (adibidez, espezialitate batzuetan batez besteko itxarote-denbora). (Magnitude-irizpideak eta 3 urterako joerak).**
- **Helburuetan, zerbitzu bakoitzak urteko mugak finkatzen ditu; hala ere, barne-berrikuspen baten ondorioz hau antzeman zen: zerbitzu batzuetan mugak finkatzeak ez ditu modu sistematikoan aintzat hartzen kanpoko konparazioak eta hobekuntza-bultzatzaileak (gaitasuna, kasuistika, benchmark), eta horrek zaildu egiten du estrategiarekin bat egitea helburuek (logika-betekizunak helburuetan). Dagoen Benchmark-a puntuala da, erreferentziazko bi ospitalerekin berriro ospitaleratze-tasarako eta Osasun Arreta Gune (OAG) tasarako, baina Lehen Mailako Arreta jasotzeari eta larrialdien ebazpenei buruzko konparaziorik ez dago finkatuta. (Erreferentziazko erakundeekin konparazioak egitearen garrantzia).**
- **Erosketetan eta hornitzaileetan, ESI Araba XXI erakundeak hornitzaile klinikoak eta ez-klinikoak (kalitatea, epeak, gorabeherak) homologatzeko eta ebaluatzeko sistema bat ezarri du, ebakuntza-gelako gailuen hornitzaile kritikoentzako garapen-planekin. (Erosketen/azpikontratazioaren eta hornitzaileen kudeaketa).**

480. ESI Araba XXI erakundean, bezeroen sailkatzea asistentzia-lerroaren, adinaren, sexuaren eta lurraldearen arabera egiten da, eta bezeroen gogobetetzea eta gomendioa urtero ebaluatzen dira. "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuaren arabera, zer baieztapenek deskribatzen du hobekien ikuspegi hori?

a) Bezeroei zuzendutako kudeaketa, gogobetetze orokorra neurtzera mugatzen da, sailkapenik gabe.
b) Tipologien araberako sailkapenak eta urteko inkesten erabilerak, C.1.-ekin bat datorren ikuspegia adierazten dute.
c) Sailkatzea ez da beharrezkoa errendimendu operatiboaren adierazleak izanez gero.
d) Gomendio inkestak (NPS), kanpo-gogobetetzea eta konparazioak ordezten ditu.

481. Erakundeak sailkatuta dauden datu egoki eta zehatzak ditu, ekintza- eta emaitza-loturak ulertzea eta proiekzioak egitea ahalbidetzen dutenak. Esandakoa, eremu garrantzitsuen %80 ingururako betetzen dela uste du. Nola balioetsiko zenuke ERABILGARRITASUNA "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko emaitza-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.

482. Errendimendu-adierazleen %82k aldeko joera izan dute azken 3 urteetan; gainerako %18a laua da. Nola baloratuko zenituzke JOERAK (MAGNITUDEA) "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko emaitza-taularen arabera?

a) Aurreratua.
b) Garatua.
c) Tartekoa.
d) Oinarrizkoa.

483. Barne-berrikuspena egin denean egoera hau aurkitu du: zerbitzu batzuetan, helburuak finkatzeak ez du sistematikoki kanpo-konparaziorik edo hobekuntza-bultzatzailerik biltzen, eta zaildu egiten du estrategiarekin bat etortzea. "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuko emaitza-taularen arabera, nola baloratuko zenituzke MAGNITUDE- HELBURUAK?

a) Aurreratuak.
b) Garatuak.
c) Tartekoak.
d) Oinarrizkoak.



484. ESI Araba XXI erakundean konparazio puntualak (*benchmark*) daude berriro ospitaleratzeko eta OAGrako, baina ez lehen mailako arreta jasotzeari eta larrialdien ebazpenei buruzkoa. "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuaren arabera, nola balioetsi daiteke erakundean konparazioen erabilera?

a) Aurreratua: eremu guztietara hedatutako konparazioak.
b) Garatua: gehienetan konparazio sendoak (≥ %75).
c) Tartekoa: konparazioak badaude baina partzialak/irregularrak.
e) Oinarrizkoa: ez dago konparaziorik.

485. ESI Araba XXI erakundeak, erakunde hornitzaileen homologazio-, jarraipen- eta ebaluazio-prozesu bat ezarri du, hornitzaile kritikoentzako garapen-planekin. "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuaren arabera, zein azpi-elementutan dago kudeaketa hori?

a) C.1 – Bezeroekin harremanen kudeaketa.
b) C.2 – Bezeroei zuzendutako produktuak/zerbitzuak diseinatzea eta garatzea.
c) C.3 – Ekoizpena, merkaturatzea eta banaketa.
d) C.4 – Beste baliabide batzuen kudeaketa.

486. ESI Araba XXI erakundeak, helburu estrategikoak adierazle antzekoak dituzten prozesu eta zerbitzuetara hedatzen ditu. Baina ikusi da, hobekuntza-proiektuen eta lehen mailako arreta jasotzeko helburuen arteko kausa-efektu loturak, kasu batzuetan, ez daudela argi. "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuaren arabera, zer hobekuntza lehenetsiko zenuke?

a) Adierazleen kopurua handitzea.
b) Hedapenean kausa-efektu loturak hobeto definitzea eta komunikatzea (E.3/E.4).
c) Joera positiborik gabeko adierazleak ezabatzea.
d) Gogobetetze-inkesten maiztasuna handitzea.

487. R.1 Emaitza estrategikoak – Prozesuen efikazia eta efizientzia orokorra. R.1en jarraipena egiteko, ESI Araba XXI erakundeak asistentzia-prozesuen efikazia eta efizientzia orokorrari buruzko adierazle bat gehitzea erabaki du (diseinua/prestazioa/banaketa). "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuaren arabera, non sartzen da neurketa hori?

a) R.2 – Bezeroetan lortutako emaitzak.
b) R.1 – Emaitza estrategikoak.
c) R.5 – Berrikuntzaren emaitzak.
d) R.3 – Emaitzak pertsonengan.

5. KASUA- LIDERGO-GAITASUNAK

PLUS ESIa, etorkizun hurbilean zuzendaritza-postuak beteko dituzten hautagai egokien bila ari da. PLUS ESIa belaunaldi-errelebo prozesu handi batean murgilduta dago eta jakin nahi du pertsona horiek zuzendaritza-gaitasun bilatuenak dituzten, zein den euren zuzendaritza-profila, lidergoa gauzatzeko zein trebetasun duten eta zein den horien lidergo-estilo ohikoena. Lanpostu jakin bakoitzean aritzeko behar diren eskakizun tekniko espezifikoez gain, etorkizuneko zuzendaritza-postu horiek betetzen dituzten pertsonek dituzten "*soft*" jarrerak edo trebetasunak ere ezagutu nahi ditu.

Egoera hori kontuan hartuta:

488. Identifikatu (Cardonak eta Chinchillak adierazten dituzten 10 zuzendaritza-gaitasun bilatuenen arabera) zuzendaritza-gaitasun bilatuenak:

a) Adimen emozionala, autoritatea, erabakiak hartzeko gaitasuna eta ausardia.
b) Emaitza-orientazioa, anbizioa, ikaskuntza eta heldutasuna.
c) Bezero-orientazioa, lidergoa, zintzotasuna eta ekimena.
d) Negozio-ikuspegia, konstantzia, sentsibilitatea eta lidergoa.

489. Cardonak eta Chinchillak adierazitako 10 zuzendaritza-gaitasun bilatuenek, zer zuzendaritza-profil islatzen dute?

a) Esperientzian oinarritutako ekimen eta lidergo sendoa dituen pertsona izatea, motibatzeko gaitasuna duena eta lan-giro ona sustatzen duena.
b) Pertsona orekatua izatea, pertsonak zuzentzeko gai dena, baita negozioa ulertzeko eta menderatzeko ere, eta, gainera, ikasteko gai dena.
c) Lantalde onak sortzeko erraztasuna duen pertsona izatea, emaitzak lortzera bideratzen dena eta ziurgabetasun-egoerak kudeatzeko ere gaitasuna duena.
d) Adimen emozionala, antolamendu-dohainak, ikuspegi estrategikoa eta negozio-ikuspegia dituen pertsona bat.

490. Zuzendaritza-eginkizuna hau da: "*balio ekonomikoa sortuko duten estrategiak diseinatzea, kolaboratzaileen gaitasunak garatzea eta erakundean konfiantza-maila handitzea*". Dimentsio honetatik eratortzen diren zuzendarien zein hiru dimentsio edo talentu propio bilatu beharko lituzke PLUS ESIk?

a) Talentu estrategikoa, talentu exekutiboa eta lidergo pertsonaleko talentua.
b) Harreman-talentua, talentu exekutiboa eta antolaketa-talentua.
c) Talentu exekutiboa, lidergo-banakatuko talentua eta antolaketa-talentua.
d) Lidergo pertsonaleko talentua, antolaketa-talentua eta ikaskuntza-talentua.

491. PLUS ESIk, hautagai bakoitzarentzat, lidergoa gauzatzeko funtsezko portaerak zeintzuk diren jakin nahi du, "2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua" dokumentuan TREBETASUN deritzenak. Identifika ezazu ondorengo baieztapenetatik zein datorren bat "Trebetasuna: aztertzea eta entzute aktiboa" gaitasunarekin:

a) "Edozein zeregin egiteko, gogoeta bati ikuspuntu guztietatik ekiteko…, lidergoa gauzatuko duen pertsona batek erabakiak hartzen lagunduko dioten beharrezko informazio eta datu guztiak eduki behar ditu…"
b) "Pertsonak gutxitan pentsatzen dugu, baieztatzen edo defendatzen dugun hori benetan frogatuta dagoen ….".
c) "Kudeaketa sistema heldu eta sendoak dituzten erakundeetan, prozesu hori naturaltasunez gertatzen da…".
d) "Norberaren ideiak babesteko joera naturala dela eta, indarrak xahutzen dira posizioak defendatuz...".

492. PLUS ESIk etorkizun hurbilean zuzendaritza-postuak beteko dituzten hautagaien lidergo-estiloak identifikatu nahi ditu. Horretarako, bi pertsonak edo gehiagok jarduera batean parte hartzen dutenean funtsezko bi aldagai zer-nola kudeatzen eta lehenesten diren ikusi nahi du (eta, hala badagokio, zer-nola orekatzen diren); alegia, bi hauek: emaitzekiko kezka eta pertsonekiko kezka. Bi kezka horiek elkarren mendekoak dira, eta bata bestearekiko kudeatzeko modua da lidergo-estilo bakoitza ulertzeko gakoa. EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuan jasotako teoriaren arabera, definizio hauetako zein dagokio PATERNALISTA deritzon lidergo estiloari?

a) Lan giro erabat atsegina izatea bultzatzen du, bilera sozial sarrirekin, urtebetetze ospakizunekin, lanetik kanpoko jardueretan familiekin bilkurak eginda, guztien maitasuna lortzeko asmoarekin eta pertsona- eta adiskide-bikain irudia indartzeko.
b) Kamaleoi baten antzera jarduten du, egoera bakoitzera moldatzen delako eta "aukeratutako biktima"ren arabera, ezberdin jokatzen duelako. Pertsona bat edo gehiago aukeratzen ditu eta manipulatu egiten ditu, manipulazio horretatik berarentzako onura lortzeko.
c) Bere lankideek, berak nahi duena egin dezaten, nolabait onartzea nahi du; entzuten dien ideia eta haien ikuspuntuak baloratzen dituen ideia izan dezaten saiatzen da, nahiz eta azkenean lankideek berak esaten diena egin behar izan.
d) Emaitza bikainak bilatu eta exijitzen ditu, eta ez da gutxiagorekin konformatzen, baina exijitu egin dezake, inguruan beharrezko baldintzak sor ditzakeelako bere lankideak motibatuta egon daitezen eta pertsona eta profesional gisa garatzeko aukera eduki dezaten.

493. PLUS ESIari, erakundearen kudeaketa-esparruan integratutako lidergoaren kudeaketa diseinatzen eta hedatzen lagunduko dion ikuspegi pragmatiko eta argi bati jarraituz, EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuan jasotako teoriaren arabera, adieraz itzazu zer hiru fase bete beharko lituzkeen.

a) Pertsonak sentsibilizatzea lidergoaren garrantziaz, lidergo-ikuspegia definitzea eta lidergo-jarduerak finkatzea.
b) Lidergo-ikuspegi orokorra definitzea, zereginak eta jarduerak zehaztea, lidergoa ebaluatzea.
c) Egungo lidergo estiloa ebaluatzea, pertsonak sentsibilizatzea lidergoaren garrantziaz eta zereginak eta horien ebaluazioa finkatzea.
d) Erakundeko lidergo-lehentasunak ezagutzea, erakundearen etorkizunerako behar den lidergo-estiloa diseinatzea eta lidergoa ebaluatzea.

6. KASUA- LIDERGO-GAITASUNAK

BIZIA Osasun-erakunde Integralak barne-medikuntzan, etengabeko arretan eta etxez-etxeko arreta aurreratuan ematen ditu zerbitzuak, eta bere lidergo-eredua indartu nahi du "2026- Paziente kronikoen arretarako 2026ko Plan Integralari" aurre egiteko.

Horretarako, zuzendaritzak lidergo-aurreratuko esparru bat bultzatzen du, EUSKALITen "Liderazgo avanzado/Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuan eta Cardona eta Chinchillaren gaitasunei buruzko proposamenetan oinarrituta, asistentzia-premiekin koherentea, partekatua eta lerrokatua den estilo bat ziurtatzeko helburuarekin.

Proiektuaren ildo nagusiak hauek dira:

- **Lidergoaren ikuspegi globala definitzea, erakundeko zein lekutan gauzatuko den zehaztuz (asistentzia-prozesuak, laguntza-prozesuak, zuzendaritza-taldeak, unitate klinikoak) eta mailak sailkatuz (zuzendaritza-taldea, erdi-mailako arduradunak, prozesuen arduradunak). Definizioaren helburua "beste pertsona batzuk helburuak lortzera bideratzea" da.**
- **Lidergoarekin lotutako zereginak eta jarduerak zehaztea, "Lidergo Aurreratua" ereduaren zazpi zereginekin lotuz: ikuspegia hedatzea, interes-taldeak inplikatzea, pertsonak garatzea, kohesioa sustatzea, kudeaketa-sistema hobetzea, berrikuntza bultzatzea, barne-komunikazioa indartzea.**
- **Lidergoa ebaluatzea, inkesta laburrak, atzeraelikadurako saioak eta espazio formalak biltzen dituen sistema misto baten bidez. Era honetan, ereduaren trebetasunak nola aplikatzen diren identifikatuko da (ikertzea, argudiatzea, eztabaidak ebaztea, erabakiak hartzea, proaktibitatea, porrotetik ikastea eta atzeraelikadura eskatzea/ematea).**

Gainera, erakundeak honako hauek aurkitu ditu:

- **Etengabeko arretako eta Etxez-etxeko arreta aurreratuko arduradunen artean eztabaida iraunkorrak, bereziki alten eta berriro ospitaleratzeen koordinazioarekin lotutakoak.**
- **Erdi-mailako aginte-profilak, ezagutza tekniko oso onak dituztenak, baina trebetasun gutxi dituztenak, hala nola ikerketa eta entzute aktiboan, ebidentzietan oinarritutako argudiaketan eta atzeraelikadura eraikitzailea eskaintzen (estilo nagusi heterogeneoa).**

- **Zerbitzuen arteko desberdintasun kulturalak: nagusi batzuek parte hartzea "saltzen" duen estilo paternalista erakusten dute, baina azkenean erabakiak inposatzen dituzte; beste batzuek gatazkak saihesten dituzten lagunarteko estiloak hartzen dituzte; talde txiki batek estilo aurreratuaren berezko portaerak praktikatzen ditu.**
- **Hautaketa eta garapena Cardona & Chinchilla ereduarekin (gaitasunak eta talentuak) lerrokatu nahi ditu ESIk.**

494. BIZIA Osasun-erakunde Integralak lidergoa modu egituratuan kudeatu nahi du. Horretarako, lehenik ikuspegia definitzen du, gero zereginak zehazten ditu eta, azkenik, egungo estiloa ebaluatzen du atzeraelikaduraren eta inkesten bidez. EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuaren arabera, zein da sekuentzia zuzena?

a) Lidergoari buruz sentsibilizatzea, estiloak ebaluatzea eta atzeraelikadura ezartzea.
b) Lidergoaren ikuspegi orokorra definitzea, zereginak eta jarduerak zehaztea, lidergoa ebaluatzea.
c) Banakako lehentasunak identifikatzea, estiloa diseinatzea eta prestakuntza-plana sortzea.
d) Auditoretzak egitea, arduradunak aukeratzea eta lidergo-dekalogo bat argitaratzea.

495. Zuzendaritzak, Etengabeko Arretako eta Etxez-etxeko Arreta Aurreratuko arduradunei eskatzen die trebetasun egokiena aplika dezatela zerbitzuen arteko desberdintasunak aztertzeko, informazioa biltzeko eta erabaki aurretik eztabaida irekitzeko. EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuaren arabera, zer trebetasun deskribatzen du premia horrek?

a) Eztabaidak ebaztea.
b) Ikerketa eta entzute aktiboa.
c) Proaktibitatea eta ekimena.
d) Porrotetik ikastea.

496. Lidergo-estiloak berrikustean, ikusten da arduradun batek iritziak entzuten dituen ideia "saltzen" duela, baina, azkenean, bere irizpidea inposatzen duela; obedientzia saritzen duela, mendekotasuna sortzen duela eta ekimena desanimatzen duela. EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuaren arabera, zer estilo erakusten ari da?

a) Estilo autoritarioa.
b) Estilo paternalista.
c) Estilo oportunista.
d) Estilo aurreratua.



497. Unitateko arduradun berriak hautatzeko prozesuan, erakundeak osasun-negozioa ulertzeko, taldeak zuzentzeko eta etengabeko ikaskuntza-jarrera izateko gai diren pertsonak bilatzen ditu. Cardonak eta Chinchillak deskribatutako "10 zuzendaritza-gaitasun bilatuenen" arabera, zein da ondoen egokitzen den profila?

a) Ekimen handiko arduraduna eta esperientzian oinarritutako lidergoa.
b) Pertsona orekatua, pertsonak zuzentzeko gaitasuna izatea, negozioa ulertzea eta ikasteko gaitasuna izatea.
c) Nagusiki taldeak sortzera eta ziurgabetasuna kudeatzera bideratua dagoen Zuzendaria.
d) Adimen emozionala eta ikuspegi estrategikoa duen profesionala.

498. BIZIA Osasun-erakunde Integralaren zuzendaritza-funtzioa honela definitzen da: "balioa sortzen duten estrategiak diseinatzea, laguntzaileen gaitasunak garatzea eta konfiantza eraikitzea". Cardona eta Chinchillaren arabera, zein hiru talentu garatu eta bilatu behar ditu erakundeak?

a) Antolakuntza-talentua, ikaskuntza-talentua eta eragin-talentua.
b) Talentu estrategikoa, talentu exekutiboa eta lidergo pertsonalerako talentua.
c) Harreman-talentua, talentu exekutiboa eta talentu teknikoa.
d) Talentu politikoa, talentu teknikoa eta negoziazio-talentua.

499. BIZIA Osasun-erakunde Integralak atzeraelikadura profesionalaren kultura sortu nahi du lidergo-estiloak hobetzeko. EUSKALITen "Lidergo Aurreratua" (2015) dokumentuaren arabera, zein da atzeraelikadura eraginkorraren definizio zuzena?

a) Noizbehinkakoa eta beti anonimoa izan behar du.
b) Laudorioetan bakarrik zentratu behar da, lan-giro onari eusteko.
c) Deskriptiboa, errespetuzkoa, ekintzarekiko egokia eta aldi berean egitekoa eta, ohikotasunez egin behar da.
d) Beheranzkoa izan behar du soilik (gorengo kargutik mendekoengana).

<u>7. KASUA</u>: Osakidetzako Bilbao-Basurtoko Zerbitzu Integratuen Erakundean, Kudeaketa Ekonomikoko Goi Mailako Teknikari-Teknikari lanpostu funtzional bat betetzeko barne-prozesu baterako deialdia egiten da. Deialdian, baldintza gisa ezartzen da Zuzenbideko, Ekonomiako edo Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako lizentziatura edo gradua izatea, lanpostu funtzionalaren definizioaren arabera (186/2005 Dekretua, uztailaren 19koa, Ente Publikoko lanpostu funtzionalak arautzen dituena).

Administrari izendapena duen langile batek (C1 Taldea), Zuzenbideko Gradu titulua duenak, prozesuan parte hartzea eskatu du, bere titulazioak eskatutako baldintza betetzen duela eta 10 urte baino gehiago kudeaketa ekonomikoko funtzioak betetzen daramatzala argudiatuz. Giza Baliabideetako Zuzendaritzak ez du bere eskabidea onartu, izan ere, 186/2005 Dekretuaren arabera, lanpostu funtzionalak ez dira titulazioaren arabera definitzen, dagokien lanbide-taldean egotearen arabera ere definitzen dira, eta sartzeko deitutako lanposturako eskatzen den sailkapen-taldekoa izan behar da.



500. Osakidetzako lanpostu funtzionalei buruzko 186/2005 Dekretuaren arabera, lanpostu funtzional baterako sarbidea honela dago zehaztuta:

a) Deialdian eskatutako titulazio akademikoagatik bakarrik.
b) Erakundean duen antzinatasunagatik, baldin eta antzeko eginkizunak egiaztatzen badira.
c) Lanpostu funtzionalaren erregelamenduzko definizioagatik, talde profesionala, titulazioa eta funtzioak barne.
d) Zerbitzu Erakundeko Zuzendaritzaren erabakiz bakarrik.